

2010

Estudio psicosocial de carga laboral en los inspectores y supervisores del área de mantenimiento de la compañía Avianca

Lady Karen Arias Briceño
Universidad de La Salle, Bogotá

Jennifer Paola Martinez Buitrago
Universidad de La Salle, Bogotá

Mónica Astrid Rojas Sanchez
Universidad de La Salle, Bogotá

Ana Mercedes Bolivar
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social



Part of the [Social Work Commons](#)

Citación recomendada

Arias Briceño, L. K., Martinez Buitrago, J. P., Rojas Sanchez, M. A., & Bolivar, A. M. (2010). Estudio psicosocial de carga laboral en los inspectores y supervisores del área de mantenimiento de la compañía Avianca. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/117

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Trabajo Social by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**ESTUDIO PSICOSOCIAL DE CARGA LABORAL EN LOS INSPECTORES Y
SUPERVISORES DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA COMPAÑÍA
AVIANCA.**

LADY KAREN ARIAS BRICEÑO

JENNIFER PAOLA MARTINEZ BUITRAGO

MÓNICA ASTRID ROJAS SANCHEZ

ANA MERCEDES BOLIVAR

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
LINEA DE DESARROLLO Y CALIDAD DE VIDA
BOGOTÁ D.C 2010**

**ESTUDIO PSICOSOCIAL DE CARGA LABORAL EN LOS INSPECTORES Y
SUPERVISORES DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA COMPAÑÍA
AVIANCA.**

LADY KAREN ARIAS BRICEÑO

JENNIFER PAOLA MARTINEZ BUITRAGO

MÓNICA ASTRID ROJAS SANCHEZ

ANA MERCEDES BOLIVAR

Trabajo de grado para optar el Titulo de Trabajadoras Sociales

**Asesora
Bedoya calvo Isabel cristina
Trabajadora Social
Magister en Salud Pública**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
LINEA DE DESARROLLO Y CALIDAD DE VIDA
BOGOTA D.C 2010**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
AGRADECIMIENTOS	
ABSTRAC	
INTRODUCCION	
1. ANTECEDENTES.....	
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
3. JUSTIFICACION.....	11
4. OBJETIVOS.....	13
4.1 Objetivo General.....	13
4.2 Objetivos Específicos.....	13
5. REFERENTES	
5.1 REFERENTE CONCEPTUAL.....	14
5.1.1 Organización.....	14
5.1.2 Trabajo.....	15
5.1.3 Clima Laboral.....	16
5.1.4 Autoridad.....	17
5.1.5 Salud Ocupacional.....	17
5.1.5.1 Medicina Ocupacional.....	19
5.1.5.2 Higiene Ocupacional.....	20
5.1.5.3 Seguridad Ocupacional.....	20
5.1.6 Factores De Riesgo Psicosocial.....	21
5.1.6.1 Clasificación de los Riesgos Psicosociales.....	22
5.1.6.2 Burnout o Síndrome del Quemado.....	24
5.1.6.3 Factores que Pueden Influir en la Generación de Comportamientos Violentos.....	25
5.1.7 Carga Laboral.....	26
5.1.8 Calidad de Vida Laboral.....	27

5.2	REFERENTE LEGAL.....	28
5.2.1	Legislación Internacional.....	29
5.2.2	Legislación Nacional	29
5.3	REFERENTE INSTITUCIONAL.....	32
5.3.1	Contextualización.....	32
5.3.2	Avianca Hoy.....	33
5.3.3	Política de Calidad.....	34
5.3.4	Descripción de Funciones de los Inspectores y Supervisores.....	35
6.	DISEÑO METODOLOGICO.....	37
6.1	Tipo de la Investigación.....	37
6.2	Enfoque de la Investigación	37
6.3	Nivel de la Investigación.....	38
6.4	Población	39
6.5	Técnica de Recolección	39
6.6	Fases de la Investigación.....	40
6.7	Recolección de la Investigación	41
6.8	Manejo Ético.....	42
7.	RESULTADOS.....	43
8.	ANALISIS.....	98
9.	CONCLUSIONES.....	107
10.	RECOMENDACIONES.....	109
11.	APRENDIZAJES.....	110

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

ADVERTENCIA

Ni la Universidad, ni el sector, ni el jurado calificador, son responsables de las ideas expuestas por el graduando. Reglamento Estudiantil, capítulo XII de los requisitos de grado, Artículo 90.

Nota de Aceptación

**DIRECTORA ACADÉMICA
ROSA MARGARITA VARGAS DE ROA**

JURADO

JURADO

**ASESORA
ISABEL CRISTINA BEDOYA CALVO**

Bogotá DC. Febrero 2 de 2010.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de alcanzar esta meta tan anhelada, logrando que en cada una de nosotras existiera tolerancia, paciencia, sabiduría y entendimiento durante este arduo proceso encaminado a alcanzar nuestro proyecto de vida.

A nuestros padres por el acompañamiento y esfuerzo de cada día por sacarnos adelante, por su amor y apoyo incondicional que contribuyó cada día a lograr nuestro desempeño.

A la universidad de la Salle, especialmente al programa de Trabajo Social, por brindarnos herramientas que permitieron el crecimiento del conocimiento personal y profesional.

A todos y cada uno de los profesores que compartieron sus saberes y contribuyeron al desarrollo de nuevas ideas para transformar la realidad desde un sentido ético, político y social.

A nuestra asesora Isabel Cristina Bedoya Calvo, quien con su acompañamiento motivación y orientación logro que nuestros conocimientos se consolidaran por medio de esta investigación dando como resultado la obtención de nuestro título profesional.

A la compañía Avianca por facilitarnos los espacios para desarrollar nuestra investigación y por ser partícipes de crecimiento profesional y de conocimiento.

¡Gracias!

ABSTRACT

La presente investigación titulada “Estudio Psicosocial de carga laboral en los inspectores y supervisores del área de mantenimiento de la compañía Avianca” fue realizada por profesionales en formación de Trabajo Social con el fin de identificar la presencia de carga laboral en la totalidad de la población, los 101 inspectores y supervisores del área de mantenimiento de la compañía Avianca, el resultado de este proceso investigativo se desarrollo en el año 2009 con una metodología de tipo cuantitativo, con una concepción lineal, dentro del nivel exploratorio descriptivo. Se aplico una encuesta al 100% de la población objeto, los datos recogidos de este instrumento se sometieron a un análisis descriptivo y a un cruce de variables por medio de tablas de contingencia mediante del uso del paquete estadístico SPSS. Esta investigación se llevo a cabo para dar mayor importancia a las condiciones laborales de los seres humanos ,debido a que la carga laboral es un factor de riesgo psicosocial.

De esta manera se logro la producción de conocimiento para mejorar la calidad de vida y desarrollo humano en un espacio laboral.

INTRODUCCION

La presente investigación tuvo como finalidad realizar una búsqueda de información en la compañía Avianca con los inspectores y supervisores del área de mantenimiento, a fin de analizar si esta población dentro de su entorno laboral presenta niveles de carga laboral ya que esta es considerada un riesgo psicosocial que afecta nocivamente la salud física y emocional de los trabajadores.

Por lo tanto esta exploración tuvo como propósito analizar variables tales como las exigencias laborales, el grado de autonomía y decisión laboral, los temores que se generan en el entorno de trabajo, el reconocimiento laboral, y condiciones laborales, aspectos que mediante su análisis permite determinar si efectivamente dentro de la organización Avianca se presenta carga laboral en los trabajadores.

Este proceso investigativo surgió del interés de Trabajadoras Sociales en formación y de la compañía Avianca por identificar la presencia de carga laboral en el entorno de trabajo de los empleados a fin de encontrar y comprender las causas que desencadena dicho factor, así como contribuir a la mejora de calidad de vida laboral del trabajador, en la medida en que busco promover el cambio, y el fortalecimiento de las relaciones humanas interlaborales a fin que los trabajadores se tuvieran un clima de confianza y respeto mutuo en donde la persona aumentara sus contribuciones y elevara sus oportunidades de éxito psicosocial.

Con relación a ello la carga laboral es comprendida como un factor de riesgo psicosocial asociado al exceso de horas de trabajo; que guarda una estrecha relación con la insatisfacción, la tensión laboral, la baja autoestima, la fatiga, los cuales generan conflicto entre los empleados desencadenando factores que alimentan la carga laboral y por ende perjudicando el buen desempeño y la calidad de vida del trabajador.

Así mismo la carga laboral es entendida como el esfuerzo físico y psíquico que se requiere al ejercer o desempeñar una actividad, cuando dichos esfuerzos

sobrepasan la capacidad del trabajador, se produce desgaste y fatiga que desencadenan en carga laboral con consecuencias perjudiciales para la salud, y seguridad de los trabajadores.(Observatorio permanente de riesgo psicosocial. UGT 2006 pag. 19).

Con base en lo anterior y para lograr los objetivos planteados por las Trabajadoras Sociales en formación se partió de un rastreo bibliográfico a nivel nacional e internacional en documentos virtuales, los cuales tienen como propósito una apropiación del conocimiento que busca trascender en la formación de una propuesta de investigación sólida, clara y precisa.

Posteriormente se realizó un acercamiento al contexto en el que se enmarcó la investigación con el fin de indagar e incluir la normatividad que rige a la institución objeto de estudio, así como aspectos básicos que se debieron conocer y estudiar del contexto. De igual forma se procedió a realizar la construcción de un marco teórico que buscaba dar soporte conceptual a la investigación, sustrayendo aportes significativos de diferentes autores a fin de poder consolidar cada vez más nuestros conocimientos.

A partir de ello se elaboró el diseño metodológico que buscaba dar orden al proceso mediante el cual se obtuvo la información, y que tuvo como objetivo arrojar resultados que fueron sistematizados para identificar las causas que producen la carga laboral.

Para efectos de esta investigación se utilizó como técnica de recolección de información la encuesta la cual permitió que las investigadoras no se dejen “guiar por sus propias suposiciones y observaciones, sino dejarse guiar por las opiniones, actitudes o preferencias del público para lograr ciertos conocimientos que permite averiguar sistemáticamente lo que otras personas saben, sienten, profesan o creen”.(Lazarsfeld, 1971, pp. 193-194). Por último se realizó un ordenamiento, procesamiento y sistematización de la información, lo que condujo a la elaboración de un análisis cuantitativo que logró identificar si en la compañía

Avianca en el área de mantenimiento existe carga laboral, permitiendo así finalizar con conclusiones y recomendaciones.

ANTECEDENTES

Los trabajos de investigación realizados tanto a nivel académico como empresarial son en su mayoría estudio de casos particulares que se hacen buscando el bienestar del trabajador. Por ejemplo, en la universidad COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA, se encontró una investigación la cual se titula: “EL DISEÑO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAS PROTÓN LTDA DESARROLLADA EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN EL AÑO DE 1999. Esta investigación se basa en la elaboración y el diseño del programa de salud ocupacional para la empresa Protón LTDA con el fin de preservar, proteger, y mantener la salud de los trabajadores, a través de programas de medicina preventiva del trabajo, higiene y seguridad industrial, en donde se pueda investigar y analizar cada uno de los procesos realizados en las industrias Protón para fijar procedimientos tendientes a garantizar la seguridad del trabajador.

Como resultado al implementar este programa se genera un ambiente de trabajo libre de riesgos y agradable el cual genera bienestar a los trabajadores, en donde se fortalece el sentido de pertenecía por la compañía, la motivación y el gusto por el trabajo, que va a ser realizado con mayor eficiencia haciendo que la productividad en la empresa aumente convirtiéndose en una organización más competitiva.

Otra de las investigaciones encontradas se titula “Trabajo y Salud En Docentes de secundaria. Popayán y Piendamó 2006” “el cual tiene como objetivo general reconstruir el proceso laboral de los profesores en los colegios seleccionados y establecer qué elementos del proceso laboral de los docentes afectan su salud y cuales son positivos para la misma. Este trabajo plasma a través de las historias de vida, los relatos y la observación participante el contexto socio-cultural en el cual se deben desenvolver seres humanos en su rol como docentes. En donde se encontró como resultado que Mediante la aplicación de la encuesta colectiva se pudo determinar que las enfermedades más comunes dentro de la labor docente

son las dolencias de la garganta como laringitis, disfonía y alergias. Prolongados periodos de pie de los docentes, ocasionan problemas osteomusculares y varices. El estrés se manifiesta con mayor frecuencia en los maestros, especialmente en su lugar de trabajo debido a la sobre-carga laboral y enfrentamientos entre compañeros y las directivas en los planteles. El tiempo de trabajo es el factor que más ocasiona deterioro en la salud de los docentes, porque el trabajo efectivo es mayor que el contratado. La capacitación y actualización suficiente y necesaria se han convertido en una exigencia o deber y ha perdido el carácter de derecho adquirido, (MURILLO MUÑOZ, 2006). De otro lado aquellas investigaciones que tratan específicamente de riesgos psicosociales buscan identificar los factores de riesgo y relacionarlos con aspectos particulares del ambiente laboral y en algunos casos se asocia con la normativa vigente. Así, en LA UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO, se encontró una investigación titulada: “MODELO DE INTERVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS CONTROLADORES DE TRANSITO AÉREO DE LA AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA, 1998”, su propósito es ofrecer un modelo multifactorial para el abordaje de los riesgos psicosociales presentes en los controladores de tránsito aéreo de la entidad; el desarrollo de esta investigación parte de una revisión teórica de investigaciones realizadas en el sector de tránsito aéreo en la Aeronáutica civil y el análisis relacionado con el talento humano y salud ocupacional; este modelo que propone esta investigación parte del empirismo y las necesidades dadas en el control de tránsito aéreo; finalmente esta investigación permitió crear estrategias de intervención en los riesgos psicosociales a través de la calificación y el reordenamiento de los recursos con que cuenta la entidad, tanto a nivel humano como técnico.

Siguiendo la misma línea temática estudios realizados por la Pontificia Universidad Javeriana se encontraron trabajos relacionadas con el tema de salud ocupacional, y los riesgos psicosociales, la primera investigación realizada en Bogotá 1999, se titula: “ EL NIVEL DE ESTRÉS EN RADIO-OPERADORES DE CENTRAL DE TAXIS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL LUGAR DE TRABAJO”, esta investigación se llevó a cabo en la facultad de psicología, la

cual tiene como objetivo identificar la existencia o no de estrés y el nivel en el que se encuentra los radio operadores, así como buscar describir una relación entre el nivel de estrés y los riesgos psicosociales de trabajo, en donde se pueda describir los riesgos psicosociales en los que se encuentran los trabajadores.

En LA UNIVERSIDAD MUTUA DE BARCELONA ESPAÑA, AÑO 2002, se encontró una tesis titulada: "DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIAL DE CUATRO EMPRESAS", el objetivo de esta investigación fue "Describir la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgos psicosociales de origen laboral de cuatro empresas según características personales y laborales de los trabajadores"

Otra de las investigaciones encontradas fue denominada "DESIGUALDADES EN LA SALUD MENTAL DE LA POBLACIÓN OCUPADA" que se realizó en BARCELONA ESPAÑA en el año de 2004, el cual tiene como objetivo analizar las desigualdades en la salud mental según el género y la cualificación del trabajo de la población ocupada, e identificar los factores laborales de riesgo psicosocial y las condiciones de empleo asociadas con el estado de salud mental de esta población.

Como conclusión se destaca que la salud mental de la población ocupada se relaciona con la cualificación profesional y el género; la situación más desfavorable corresponde a las mujeres, especialmente las que tienen ocupaciones manuales. Los factores laborales de naturaleza psicosocial se asocian con el estado de salud mental y también con un patrón diferencial según la cualificación laboral y el género.

El documento "FACTORES DE RIESGO BIOPSICOSOCIAL QUE INFLUYEN EN EL FRACASO ESCOLAR EN ALUMNOS VULNERABLES DE ESCUELAS MUNICIPALIZADAS DE LA COMUNA DE SAN PEDRO DE LA PAZ, CHILE 2005", este documento da cuenta de cada uno de los factores de riesgo psicosocial y se

enfoca en diferentes modelos que dan cuenta de la dimensión del problema y la posible prevención.

Su propósito fue conocer las características de salud en las dimensiones biológicas y psicosociales de escolares de alta vulnerabilidad y relacionarlas con su rendimiento y fracaso escolar.

Es así como en este estudio se evidenció que casi la mayoría vive con ambos progenitores, lo que se considera como un factor protector, sin embargo, al interior de estas familias existen problemas como cesantía, alcoholismo, violencia intrafamiliar, reclusión y falta de apoyo en las tareas. Todos estos factores de riesgo llevan a los niños a un menor rendimiento escolar.

En la UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA en cuanto al tema de riesgos profesionales se encontró un trabajo el se titula: "DIAGNOSTICO SOBRE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA DE INFORMACIÓN EN ALMACENES ÉXITO, DE LA AUTORÍA DE JIMÉNEZ LÓPEZ, LYDA MARÍA. RIVAS PEREA, YANIA. GIL GALLEGRO, ÁNGELA MARÍA, publicación que se llevó a cabo en la ciudad de Medellín en el año 2005. Esta investigación tuvo lugar en cuatro Almacenes Éxito ubicados en la ciudad de Medellín, con una población de 19 auxiliares administrativas del área de información, el cual tuvo como objetivo, constituir un aporte para los factores de riesgos psicosociales del personal que labora en el área de información y con base en esto determinar medidas que contribuyan a su prevención y/o tratamiento, buscando de esta manera el bienestar de las auxiliares y el mejor desempeño de la organización.

Durante la investigación se realizó un diagnóstico detallado de los Factores de Riesgos Psicosociales a nivel organizacional, en donde los resultados permitieron desarrollar una propuesta integral de intervención para los trabajadores que sufrieron algún accidente laboral, la pertinencia de esta investigación se consolida en cuanto a que anteriormente no existía una investigación que abordara lo riesgos psicosociales de forma profunda, y en donde se analice cada uno de los factores que influyen en el, además porque cada vez se hacía más notoria la presencia de estos riesgos en los campos de trabajo.

En la UNIVERSIDAD EL BOSQUE (2007), se realizó una investigación la cual se titula: “RIESGOS PSICOSOCIALES Y LEGISLACION EN LAS ORGANIZACIONES”, la cual se enfoca en los diferentes factores empresariales que se derivan en riesgos psicosociales para el trabajador. A nivel legislativo la investigación busca evaluar una serie de organizaciones, para determinar que leyes cumplen y no cumplen con sus empleados, las estrategias que utilizan para asignar a una persona en cada puesto de trabajo, trata de validar cada una de las leyes y de qué manera se implementan.

La investigación se titula: “ESTUDIO DOCUMENTAL SOBRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES PRESENTES EN LAS PERSONAS QUE LABORAN EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS” , de la autoría de Montoya Palacio Jenny Marcela y Posada Zapata Isabel Cristina, realizado en la ciudad de Medellín en el año 2007.

Esta investigación tuvo como objetivo Presentar el estado actual del conocimiento sobre los factores de riesgo psicosociales presentes en las personas que laboran en áreas administrativas. la metodología que utilizaron fue tipo de monografías que consistió en una rastreo documental del tema en donde se identificó referencias anteriores y conceptos nuevos.

Esta tesis ubicada en la UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA, (2007), “RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA RESISTENCIA AL CAMBIO ORGANIZACIONAL EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ECONÓMICO TERCIARIO”, esta investigación da cuenta de la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional, en el personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. Para lograr tal fin se analizaron en primer lugar cuáles pueden llegar a ser los factores que inciden en los riesgos psicolaborales y, en segunda instancia, se evaluaron las características influyentes en la resistencia al cambio.

Esta investigación logró comprobar que es de vital importancia el control de las condiciones de trabajo (respecto a los riesgos y a los factores que generan resistencia al cambio) para el óptimo desempeño de las funciones laborales. Se amplió también la perspectiva de la psicología organizacional debido a que es el psicólogo un potencial generador de cambio y agente de control de riesgos psicosociales que afecten la dinámica laboral.

En la UNIVERSIDAD DE LOS ANDES del año (2007) se encontró la investigación: “ESTRÉS LABORAL EN LA REHABILITACIÓN CARDÍACA”, Se ha documentado que el modelo de estrés laboral de desequilibrio entre esfuerzos y recompensas es un factor de riesgo independiente para enfermedades coronarias, pero éste se ha estudiado poco después de un evento.

El objetivo de la presente investigación fue analizar el estrés laboral en pacientes durante la rehabilitación. Se plantearon relaciones cuantitativas entre indicadores biológicos y psicológicos para riesgo coronario. Para abordar las comprensiones sobre el estrés como causa de su enfermedad y para examinar los cambios posteriores en áreas como la ocupacional, la familiar y la personal Esta investigación da cuenta de análisis a nivel individual y colectivo detectando paso a paso los cambios que causan en las personas cada uno de los riesgos, y las fallas que se presentan debido al estrés y a la emocionalidad de cada persona en su aspecto.

En la consulta proquest se encontró un elemento importante acerca de la salud ocupacional en cuanto al estrés laboral, se titula: “EL ACOSO EN EL TRABAJO DEJA SECUELAS FÍSICAS Y PSICOLÓGICAS”, de los autores *Chávez, Jorge, Pacheco, Annabel*, esta publicación se da en el año 2007, en la ciudad de Bogotá.

Este documento desarrollo un diagnostico pertinente para avanzar y determinar los síntomas a la que el trabajador se enfrenta a la hora de ser presionado laboralmente, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) calcula que uno de cada cinco empleados en el mundo trabaja más de 48 horas a la semana. Esto se

presenta por diferentes razones: en busca de ingresos que les permitan llegar hasta fin de mes o por la presión del empleador que le lleva a quedarse más horas en la oficina para cumplir con las tareas.

En la UNIVERSIDAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SOCIALES DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN ARGENTINA; en el año 2000 Se encontró una investigación titulada: “Los sobreocupados en Argentina, una descripción del perfil de quienes exceden las horas laborales contempladas en la ley.”, encontró que “cerca del 30% de los ocupados trabaja más horas de las estipuladas en la Ley.

Es así como esta investigación permitió caracterizar a quienes trabajan más de 48 horas semanales y concluyendo que las condiciones actuales del mercado de trabajo en Argentina atentan contra el bienestar de las personas, y Argentina cada día va mas en aumento con la sobrecarga de trabajo, teniendo en cuenta que es un país subdesarrollado, y en cambio los países desarrollados tratan de disminuir la sobrecarga laboral.

En la UNIVERSIDAD DE VALENCIA, ESPAÑA, de la Revista Interamericana de Psicología 2008, titulada: “INFLUENCIA DE LA SOBRECARGA LABORAL Y LA AUTO EFICACIA SOBRE EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA” (GARCIA Juan Antoni y otros. Revista Interamericana de Psicología 2008), el objetivo del estudio fue analizar la influencia de “la sobrecarga laboral y la auto eficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT). La muestra se formó por 714 profesionales de enfermería que trabajan en diferentes hospitales.

En conclusión se permiten afirmar que es necesario evitar la sobrecarga laboral para prevenir la aparición del SQT, y que la auto eficacia percibida de los profesionales va a prevenir la aparición del SQT y disminuirá la incidencia de la sobrecarga laboral sobre esta patología.

Es así como este rastreo bibliográfico se realizó a nivel local, nacional e internacional sobre estudios relacionados con el tema de salud ocupacional y en

particular aquellos abordados desde la identificación de riesgos psicosociales , que buscan resaltar aquellos aspectos que inciden en el desempeño laboral; de esta manera , con el fin conocer las diferentes perspectivas que han abordado el tema investigativo se realizó un trabajo investigativo en universidades, revistas, páginas Web, entre otras; lo cual permitió conocer las investigaciones realizadas en el tema.

Es así como la búsqueda investigativa permitió visualizar grandes vacíos en el tema de riesgos psicosociales, pues los antecedentes que se encontraron dieron cuenta de programas y diseños de salud ocupacional, reconstrucciones de procesos laborales, modelos de intervención en organizaciones del salud ocupacional, la descripción de riesgos psicosociales en empresas como el Éxito y radio operadoras de Taxi, legislaciones dentro de las organizaciones, riesgos psicosociales enfocado en el estrés. Siendo así se hizo necesario realizar la presente investigación que determine la posible carga laboral en los inspectores y supervisores del área de mantenimiento de la compañía Avianca; es importante tener en cuenta que los antecedentes encontrados fueron realizados por profesionales de medicina, terapia ocupacional, psicología, entre otras, teniendo en cuenta que en la profesión de Trabajo Social no obtiene investigaciones en el área de salud ocupacional en carga laboral.

1. PROBLEMA

Entendiendo que el trabajo ha sido una constante en la evolución de la humanidad, en donde el hombre permanece gran parte de su vida construyendo interacciones, relaciones y capacidades que le permiten desempeñar una función específica dentro de una organización, es importante que dentro de estos espacios se garantice la seguridad tanto física, mental y social de los trabajadores que hacen posible el éxito y desarrollo de una organización.

Esto conduce a prestarle gran importancia a la calidad de vida y el clima laboral dentro de una organización ya que estos temas se encuentran ligados con el trabajo en la medida en que se analiza la intensidad horaria, el medio ambiente en el que los trabajadores están desempeñando su rol, los beneficios y servicios otorgados a los trabajadores por parte de su empleador, y las relaciones interpersonales que se generan en el lugar de trabajo, aspectos vitales y relevantes a la hora de promover en los empleados motivación y satisfacción en sus actividades laborales.

El buen desarrollo de las actividades y la satisfacción laboral se logra si se eleva los niveles de calidad de vida de los trabajadores en donde estos sean considerados como personas que poseen necesidades de subsistencia, protección, afecto, libertad, participación ocio denominadas (axiológicas) y las de ser, estar, hacer entendidas como (existenciales) consideradas como fundamentales y como medios para motivar a los empleados. Lo que implica que si los trabajadores se encuentran satisfechos con las actividades que desarrollan eleva su autoestima, desarrollan iniciativas y creatividad, tienen mayor sentido de pertenencia a la empresa, le encuentran sentido por lo que hacen y se disminuyen los riesgos que desencadenan la carga laboral.

En este sentido es como la investigación se convirtió en un punto de encuentro, el cual permitiría analizar las relaciones, conductas y desempeño de roles tanto de la entidad como de los trabajadores teniendo en cuenta la percepción de los mismos frente a las relaciones y el clima laboral dentro de la compañía.

A fin de contrarrestar la carga laboral en los trabajadores de la compañía Avianca es necesario distinguir claramente entre los factores de riesgo psicosocial cuales son las causas que provocan o desencadenan la carga laboral entendiéndose como el desarrollo de una actividad laboral “que requiere un esfuerzo tanto físico como psíquico en diferentes proporciones según el puesto de trabajo, en donde los empleados están sometidos a más exigencias de las que pueden satisfacer, cuando se realizan muchas operaciones en poco tiempo debido al volumen de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando un mayor tiempo al trabajo, excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador y es así como finalmente la carga de trabajo se convierte en el factor de riesgo que propicia en el sujeto la habilidad no suficiente para realizar su tarea.

Este factor hace referencia a la complejidad y a la rapidez con la que se tiene que realizar las labores desempeñadas por el trabajador, en donde es necesario analizar los niveles de concentración y memorización que se deben tener en cada ciclo de trabajo.

Es por eso que se hace indispensable realizar una investigación en el tema de factores de riesgos psicosociales con énfasis en carga laboral desde la profesión de Trabajo Social siendo una nueva iniciativa en AVIANCA, ya que cualquier actividad laboral se ve delimitada a la presencia de los riesgos afectando el desempeño laboral y la calidad de vida del ser humano.

Además porque desde la profesión de Trabajo Social el estudio de este tema ha tenido escaso desarrollo, pues según el rastreo bibliográfico que se realizó a nivel local, nacional e internacional, se evidenció insuficiencias en la creación de nuevas propuestas investigativas en cuanto al tema de factores de riesgo psicosocial “carga laboral” que contrarresten y disminuyan los altos índices de accidentalidad y enfermedades producidas por dichos riesgos psicosociales. Por lo tanto se pretende realizar un proyecto de intervención que busca responder la pregunta de investigación que consiste en **¿CÚALES SON LAS CAUSAS QUE GENERAN LA CARGA LABORAL EN LOS INSPECTORES Y SUPERVISORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA COMPAÑÍA AVIANCA?**

2. JUSTIFICACION

Debido a la importancia de la Salud Ocupacional se hace pertinente resaltar que hoy es indispensable y obligatorio el manejo de esta en los lugares de trabajo ya que los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son factores que detienen el desarrollo de las actividades laborales e incide en el ámbito personal y familiar.

El trabajo de investigación se encuentra ubicado en la Línea de desarrollo Humano y calidad de vida porque da una perspectiva integral al ser humano desde los riesgos psicosociales influyentes en el campo laboral, dando importancia a la equidad entre estos dos factores encaminados a la vida cotidiana del ser humano, orientando la prevención y promoción de los riesgos psicosociales y las consecuencias que estos pueden traer en el ámbito personal y laboral “en sus distintas expresiones se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es la de facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y la prevención de las disfunciones” (CONETS, sf: 35: 36).

Así mismo esta investigación se encuentra ubicada en la **sublínea de Gerencia Social y Redes Sociales** ya que pretende identificar los agentes estresores que afectan la calidad de vida de los trabajadores de las relaciones humanas dentro de la compañía.

Se hizo necesario investigar el tema de factores de riesgo psicosocial, ya que toda actividad laboral se ve definida por la presencia de riesgos que pueden ocasionar accidentes y/o enfermedades que afectan la calidad de vida de la persona, es por esto que la salud ocupacional dentro de una organización debe ser un componente fundamental a tener en cuenta para el desarrollo de las mismas.

La salud ocupacional es un componente fundamental en una organización y/o empresa, ya que debe garantizar los derechos de los trabajadores, es así como las indagaciones realizadas en AVIANCA, existen dos investigaciones enfocadas

a los riesgos Psicosociales limitado con el tema de la fatiga; Además de ello los empleados del Área Técnica ubicados en el Puente Aéreo se encuentran expuestos frecuentemente a la monotonía, el estrés y la alta carga de trabajo. Es necesario tener en cuenta que dentro del entorno de trabajo en el área de mantenimiento de la compañía AVIANCA se puede llegar a presentar una sobrecarga laboral la cual se ocasiona cuando “*el trabajador no tiene claro las labores que debe realizar*” y hace las jornadas laborales extensas en el cargo respectivo o cuando la empresa organiza a sus empleados con las máximas funciones para potencializar la producción en menor tiempo y disminuyendo el número de trabajadores, y así recortar los costos de salario dentro de la organización (CABALLANO, 2007). Es por eso que se hace indispensable realizar una investigación en el tema de factores de riesgos psicosociales con énfasis en carga laboral desde la profesión de Trabajo Social ya que permite analizar las condiciones del ser humano en su entorno laboral, identificando sus derechos, sus condiciones sociales y emocionales, logrando satisfacción en su desempeño laboral. Por lo tanto la investigación resalta la importancia de garantizar un trabajo decente que dignifique al ser humano y obtener una mejor calidad de vida laboral.

De la misma manera esta investigación fue avalada por AVIANCA, dado que para ellos es importante contar con una investigación que dé cuenta de cualquier actividad laboral que se vea delimitada con la presencia de los riesgos afectando el desempeño laboral y la calidad de vida del ser humano de esta manera se evidencian los riesgos que este cargo trae y de esta manera hacer control promoción y prevención de riesgos en esta área de trabajo.

Este proceso de investigación quiere contribuir a la formación profesional y personal de las estudiantes de Trabajo Social ya que se evidenció que existen pocos estudios realizados de los factores de riesgo psicosocial y su influencia en la calidad de vida laboral.

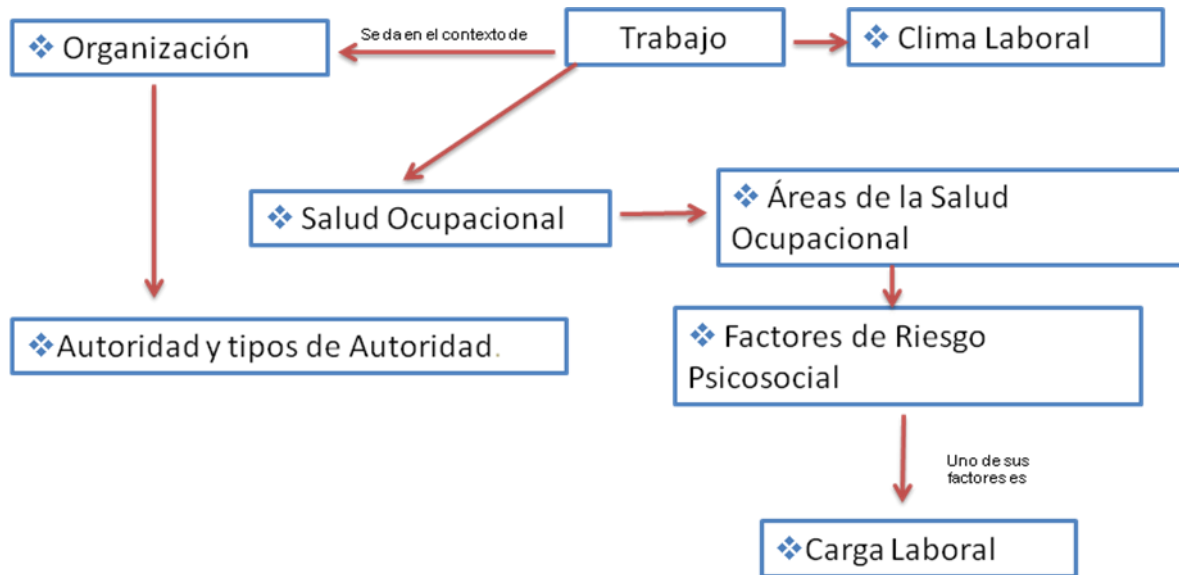
4. OBJETIVOS

*Identificar la presencia de “carga laboral” en los inspectores y supervisores del área de mantenimiento del puente aéreo en la compañía Avianca.

*Determinar las posibles causas de carga laboral en los inspectores y supervisores del área de mantenimiento de la compañía.

5. REFERENTES

5.1 REFERENTE CONCEPTUAL



5.1.1 Organización

“una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos”. <http://definicion.de/organizacion/22/01/2010>).

La organización se desarrolla en un ámbito laboral, se tiene en cuenta este concepto en el proceso de la investigación ya que la organización laboral es base fundamental de toda actividad de interacción social, personal y producción en el trabajo.

5.1.2 TRABAJO

“El concepto de trabajo puede ser abordado desde diversos enfoques, su definición básica indica que es la medida del esfuerzo hecho por los seres humanos para generar una producción dentro de una organización la cual genera riqueza a la misma.

A lo largo de la historia, la forma predominante del trabajo fue la esclavitud (trabajos forzosos donde el hombre domina a otro y le impide tomar decisiones de libertad), pero solo a partir del siglo XIX, la esclavitud comenzó a disminuir y fue declarada ilegal. Desde entonces el trabajo asalariado pasó a ser la forma dominante del trabajo.

Esta nueva concepción del trabajo indica que un individuo realiza una cierta actividad productiva por la cual es remunerado, el cual es el precio del trabajo dentro del mercado laboral, la relación que se genera entre el empleador y el empleado está sujeta a diversas leyes elaboradas con el fin de velar por los derechos de ambas partes” (<http://definicion.de/trabajo/.com:2009>).

“Para COMTE, el fundador de la Sociología, sostenía que la división de trabajo lleva a la evolución social, ya que permite un nuevo estilo de integración, expresando necesidades del individualismo para la sociedad industrial, es por ello que Comte, argumenta que el capitalismo permite una mayor evolución y desarrollo en la sociedad, además Comte dice que han aparecido nuevas relaciones sociales y reglas morales que permite la facilidad de la división del trabajo y así el desarrollo de la sociedad a nivel económico y social.

Finalmente la sociología del trabajo va más allá de las relaciones sociales de empleo para concentrarse en el mucho más amplio y complejo concepto de mundo del trabajo, abarcador de todas las formas de trabajo y actividad, prestando atención tanto a la actividad como a la intención para la cual la actividad es llevada a cabo, y llegando hasta el concepto mismo de empresa, como esfuerzo colectivo del trabajo” (<http://es.wikipedia.org/wiki/Trabajo>).

5.1.3 CLIMA LABORAL

Es entendido como “el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.”(<http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/:2009>).

“El Clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización.

Por lo tanto el Clima Organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción. Los modelos de estudio de clima de las organizaciones nos plantean que existe una relación entre clima organizacional y productividad de la organización”. (<http://www.mujeresdeempresa.com/: 2009>).

5.1.4 AUTORIDAD

“El término "autoridad" tiene origen romano y era comúnmente concebido como parte de una trilogía que incluía la religión y la tradición.

En el sentido moderno del término, la autoridad se ha definido de varias formas: como atributo de una persona, cargo u oficio que otorga un derecho a dar

órdenes; como una relación entre los cargos de superior y subordinado; como una cualidad que hace que una orden se cumpla, y como base de un comportamiento” (<http://biblioteca.itam: 2009>)

“El concepto de autoridad está relacionado con el concepto de jerarquía y corresponde al poder de mandar sobre los demás, induciéndoles una determinada forma de actuar. Así que se trata de una relación de poder que se establece del superior hacia al subordinado.

TIPOS DE AUTORIDAD

- Autoridad Jurídica, impuesta por obligación a los subordinados y que puede dividirse en autoridad formal (formalizada a través de la estructura organizacional) y en autoridad operativa (definida por los procedimientos internos de la organización).
- Autoridad Moral, que surge naturalmente de la superioridad de conocimientos o conocer de un determinado individuo, la cual puede dividirse en autoridad técnica y autoridad personal” (<http://www.gestion/autoridad.com> :2009)

5.1.5 SALUD OCUPACIONAL

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la como Salud ocupacional como “una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores, esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo” (<http://definicion.de/salud-ocupacional/.com>: 2009). Por lo que se entiende que la Salud Ocupacional busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajos, de igual forma esta disciplina no se limita a cuidar la salud física del trabajador sino que también se preocupa de la parte psicológica.

“La Salud Ocupacional emerge mediante la Conferencia Internacional del Trabajo, en su Trigésima Sexta Reunión, la que emitió en 1953 la recomendación número 97 en que aconseja a los estados miembros de la ONU la conveniencia de

adoptar con carácter obligatorio servicios de salud ocupacional en las empresas, tomando como base el informe del Comité Mixto OIT-OMS en el que se define los objetivos de la salud ocupacional en términos de promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos para la salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en resumen, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea.

El propio Comité Mixto continuó trabajando en la elaboración de una serie de sugerencias para la integración de las funciones básicas de los servicios de salud ocupacional en las empresas, las cuales fueron puestas a la consideración de los países miembros de la ONU, así como la definición y el campo de aplicación propuestos para el estudio y formulación de opiniones y cuestiones, dentro de un plazo que terminó en octubre de 1957” (TRUJILLO MEJIA, Raúl Felipe. Seguridad Ocupacional: 2009)

Salud Ocupacional consiste en la planeación y ejecución de actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, que tienen como objetivo mantener y mejorar la salud de los trabajadores en las empresas. (<http://www.suratep.com/articulos/184/>: 2009).

Dentro de este esquema también se busca identificar cuáles son las causas de los accidentes y enfermedades laborales con el fin de poder identificar los agentes de riesgo, para así poderlos controlar; una vez que se identifica dichas causas se busca realizar actividades de promoción y prevención que mejoren las condiciones laborales y de vida en que la que se encuentran los trabajadores.

Por lo anterior las empresas deben hacer promoción de la salud ocupacional en los campos de trabajo los cuales son vistos como el conjunto de actividades articuladas que los diferentes actores del proceso productivo y del sistema general

de riesgos profesionales realizan para modificar las condiciones de trabajo y desarrollar el potencial mental del hombre.

Así mismo se encuentra otra definición de salud ocupacional implementada por las organizaciones mundiales como la OIT (Organización Internacional del trabajo) y OMS (Organización Mundial de la salud) quienes la ven como un proceso vital no limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizando el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial. Es un componente de la salud integral, conformada por el conjunto de políticas, estrategias y acciones con los recursos humanos, técnicos y financieros, dirigidos a mejorar la calidad de vida del trabajador y del desarrollo empresarial, en donde esta no se limita a cuidar las condiciones físicas de los empleados, sino que también se ocupa de las condiciones de las cuestiones psicológicas, de igual manera para los trabajadores este programa es visto como un gran apoyo al mantenimiento del entorno laboral. (ACOSTA, Roberto, REMOLINA, Alfredo, VILLAMIL, Julieta. Salud Ocupacional: 2009).

5.1.5.1 Medicina Ocupacional

“Busca promover y mantener el más alto grado de bienestar físico mental y social de los trabajadores en todas las profesiones además de ello busca prevenir todo daño causado a la salud de los trabajadores por las condiciones de su trabajo protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales para la salud.”(<http://saludocupacional.univalle.edu.co> : 2009)

5.1.5.2 Higiene Ocupacional

“Comprende la identificación, evaluación, análisis de riesgos ocupacionales y las recomendaciones específicas para su control, a través de la elaboración de panoramas de riesgo, visitas de inspección a las áreas de trabajo, mediciones ambientales y asesoría técnica. Igualmente, se desarrolla un programa de

vigilancia y control del estado de la infraestructura física de la institución, con el fin de recomendar las acciones de mantenimiento pertinentes para garantizar la calidad y normal desarrollo de las actividades en los ambientes de trabajo de cada empresa” (<http://saludocupacional.univalle.edu.co>: 2009)

“Así mismo se dice que es aquella ciencia que dedicada al reconocimiento evaluación y control de aquellos factores ambientales que se originan en o por los lugares de trabajo y que pueden ser la causa de enfermedades, perjuicios a la salud o al bienestar causando incomodidades o ineficiencia entre los trabajadores.

Dentro de esta área se estudia los riesgos de tipo físico que corresponde a los lugares donde se hallan elevados niveles de ruido, otro de los tipos es el denominado químico el cual hace alusión a los lugares de trabajo donde se encuentra el polvo, el humo, los gases y vapores, y por último se encuentra el tipo biológico que corresponde a los lugares donde los trabajadores están expuestos a bacterias virus y hongos” (<http://www.slideshare.netsaludocupacional>: 2009).

5.1.5.3 Seguridad Ocupacional

“Es el conjunto de actividades destinadas a la prevención, identificación y control de las causas que generan accidentes de trabajo como lo son las condiciones ambientales peligrosas, actos inseguros, riesgos por incendio y explosión, riesgo eléctrico” (<http://saludocupacional.univalle.edu.co>).

5.1.6 Factores de Riesgo Psicosocial

“Comprenden la interacción entre el ambiente de trabajo, las condiciones de organización del mismo con las capacidades, necesidades y los aspectos personales que pueden influir negativamente sobre la salud, el rendimiento en el trabajo y en la satisfacción laboral, estos son el ritmo excesivo de trabajo, tareas mal planeadas, sobrecarga de trabajo, monotonía, aspectos administrativos que

hacen referencia a la falta de organización en el trabajo, falta de planeación de actividades, turnos excesivos de trabajo y turnos rotados, conflictos de autoridad, dificultades de comunicación, aspectos salariales e incentivos de producción” (TRUJILLO MEJIA, Raúl Felipe. Seguridad Ocupacional.2004).

Así mismo este es definido como aquel suceso repentino que perjudica la salud de los trabajadores y trabajadoras, generando diferentes enfermedades que son producto de las malas condiciones de trabajo a las que son expuestos los empleados.

También un riesgo psicosocial se puede definir como un conjunto de interacciones que se dan dentro de la organización y por otro lado de la relación entre la capacidad del trabajador, sus necesidades su cultura y su situación personal fuera del espacio laboral, lo cual a partir de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y la satisfacción del trabajo (Castillo y Cols 1996).

Además un riesgo psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobretodo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. Y estas condiciones de anormalidad generan en las personas malestares que influyen de forma de negativa en el desempeño tanto laboral como social del mismo.

A partir de esto las empresas deben tomar medidas que tengan como fin mejorar las condiciones de trabajo.

5.1.6.1 Clasificación De Los Riesgos Psicosociales

El estrés Ocupacional aparece cuando los requerimientos del ambiente laboral sobrepasan las capacidades del trabajador para hacerles cara o mantenerlas bajo control.

El estrés ocupacional no se cataloga como enfermedad pero si se sufre en una forma repetitiva e intensa, puede provocar dificultades de salud física y mental.

Los factores que ocasionan el estrés se denominan (estresores) y, por otro, las consecuencias que derivan de la no atención o prevención de aquellos (daños para la salud)

Así mismo dentro de esta clasificación existen estresores que perjudican la salud de los trabajadores dentro de los diferentes lugares de trabajo entre ellos encontramos que dentro del ambiente físico se genera el estresor de la iluminación generando una tarea de carga mental la cual genera dentro de la organización conflicto y ambigüedad en el rol que el trabajador ejerce; otro de los estresores es denominado el ruido generando descontrol en la tarea que desarrolla el empleado causando exceso de jornadas laborales; como tercer estresor encontramos la temperatura la cual genera descompensación en los ritmos de trabajo y en cuanto a las relaciones dentro del clima laboral crea relaciones interpersonales inestables y en ocasiones conflictivas.

Entendiéndose como ambiente físico a las condiciones ambientales que se tienen en el lugar de trabajo. De igual forma la tarea se relaciona con la cantidad de trabajo que se le designa a un trabajador dentro de su jornada laboral y la Organización del Trabajo se sumerge en el entorno personal del empleado.

Existen tres consecuencias de estrés laboral las cuales son:

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS		
FISICAS	PSICOLOGICAS	PARA LA EMPRESA
Trastornos: cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, sexuales.	Alteraciones del sistema nervioso	Deterioro del medioambiente físico de trabajo
	Depresión	Abandono
	Ansiedad	Incapacidades laborales
	Trastorno afectivo y de	Accidentes de trabajo

	la personalidad	
--	-----------------	--

Cuadro investigado en: <http://www.ugt.es/slaboral/observatorio/indexbp.htm>

Cuando hablamos de estrés nos estamos refiriendo al estado físico y psíquico generado por elementos agresivos externos y que producen alteraciones orgánicas y anímicas al trabajador. Al existir una inadecuación entre las exigencias y la capacidad de respuesta del trabajador aparece, en éste, el miedo, la inseguridad, la ansiedad.

En este sentido algunas de las acciones para prevenir o reducir el estrés que podemos adoptar son:

- Organizar las tareas de la mejor forma posible teniendo en cuenta las pausas
- Mejorar el tiempo del trabajo, algunas acciones serán:
 - establecer objetivos y prioridades
 - dejar margen de tiempo para evitar imprevistos.
 - anticipar tareas para evitar posteriores conglomeraciones
 - no prolongar en exceso la jornada habitual del trabajo y complementarla con descanso adicional
- Asegurar una adecuación entre el nivel de responsabilidad del trabajador y del control sobre su trabajo.
- Formación e información para adquirir conocimientos, capacidades y habilidades necesarias para desempeñar las tareas correctamente.
- Mejorar los niveles de comunicación para que se facilite la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en el desarrollo de su trabajo.
- Individualmente, desarrollar técnicas de afrontamiento de estrés, a través de técnicas de relajación.

5.1.6.2 Burnout o Síndrome Del Quemado

Este riesgo psicosocial es la “respuesta o resultado de la exposición del trabajador a un proceso de estrés laboral crónico” (<http://extranet.ugt.org.co/saludlaboral>: 2009) Este riesgo se puede presentar en cualquier profesión, claro que es prevalente en los trabajos que se tiene un contacto directo con usuarios y/o clientes.

El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), se caracteriza por un progresivo desgaste profesional del trabajador en el que se aprecian tres elementos:

1. Baja realización personal en el trabajo: se da bien por la imposibilidad o dificultad de poner en práctica sus conocimientos.
2. Despersonalización: aparece durante el desarrollo de practicas profesionales que implica la prestación de servicios como a usuarios, clientes, los cuales se requiere un especial trato más personalizado y humanizado.
3. Agotamiento emocional: fatiga o cansancio al trabajador.

“Las manifestaciones físicas y psíquicas de este síndrome no aparecen de forma brusca, sino que son la fase final de un proceso que se identifica con unos signos previos tales como: sensación de disconformidad al puesto de trabajo, falta de recursos para afrontar las exigencias” (<http://extranet.ugt.org.co/saludlaboral>: 2009). Como consecuencia, el trabajador tiende a aumentar su esfuerzo y la sensación de estrés va incrementándose apareciendo signos de irritación, tensión, agotamiento, ansiedad y depresión. De este modo, el trabajador ve como disminuye su capacidad de concentración y razonamiento.

5.1.6.3 Factores que pueden influir en la generación de comportamientos violentos en el trabajo

- * La falta de cultura organizativa preventiva al no identificar los casos de intimidación como problemas serios.
- * Cambios bruscos en la organización del trabajo sin consultar con los trabajadores.
- * Empleos precarios.
- * Escasos o pobres relaciones entre directivos y trabajadores.
- * Mínimo nivel de participación en la toma de decisiones.
- * Las situaciones generadoras de estrés laboral

No cabe duda que hoy en día, especialmente en los países más desarrollados, la violencia psíquica adquiere un papel más que significativo. La violencia psicológica es un conjunto de comportamientos a través de los cuales se produce una forma de agresión. Puede ser intencionada, es decir, el agresor puede tener conciencia de que está haciendo daño a su víctima, o no tenerla.

La violencia física es más visible porque suele producir un traumatismo, una lesión de forma inmediata. En cambio, la violencia psicológica, vaya o no acompañada de violencia física, suele prolongarse a lo largo del tiempo, aunque puedan producirse episodios súbitos de violencia psíquica. Esta usual proyección en el tiempo determina su gravedad, a tiempo que una cierta invisibilidad.

El daño psíquico y/o moral a los derechos de la persona se va acentuando o consolidando de forma que cuanto más tiempo persista mayor será el daño, hasta el punto de que el daño puede ser irreversible o fatal (suicidio).

1. Acoso Psicológico Laboral: “situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo” (H. Leymann: 2009).

Existen cinco tipos de acoso psicosocial:

- a) Acoso discriminatorio:

La podemos definir como toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo, o en conexión con el trabajo vinculada a cualquier circunstancia personal (origen étnico o racial, orientación sexual) que tiene como propósito o efecto de vulnerar la dignidad de la persona y crearles un contexto discriminatorio hostil, humillante o degradante.

b) Acoso sexual:

Cualquier comportamiento verbal o físico de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio degradante u /o ofensivo.

c) Acoso por razón de sexo:

Cualquier comportamiento realizado, en función del sexo de una persona con el propósito de agredir su dignidad y crear un entorno molesto para la persona.

d) Acoso moral o acoso psicológico(mobbing):

Proceso por el que una persona o varias crean un ambiente intimidatorio y/o humillante a otra, mediante la degradación progresiva de su condición de trabajo susceptible de lesionar o poner en peligro la integridad personal física, psíquica y moral del trabajador.

e) Acoso institucional:

Se aplica a situaciones grupales en las que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psíquica por uno o varios miembros de un grupo al que pertenece, con complicidad del resto del grupo por obtener un beneficio colectivo.

5.1.7 Carga Laboral

La carga laboral es entendida como los altos grados y elevando márgenes y niveles del estrés, siendo este una de las causas principales para ocasionar accidentes de Trabajo; cotidianamente la carga laboral se ocasiona cuando el *trabajador no tiene claro las labores que debe realizar* y realiza labores extras a las de el cargo respectivo ò cuando la empresa organiza a sus empleados con las máximas funciones para una máxima producción y menor número de trabajadores,

y así disminuir los costos de salario dentro de la organización”
(<http://www.caballano.com/estres> laboral: 2009)

Igualmente la carga laboral se produce cuando los empleados están sometidos a más exigencias de las que pueden satisfacer, cuando se realizan muchas operaciones en poco tiempo debido al volumen de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando un mayor tiempo al trabajo, excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador y es así como finalmente la carga de trabajo se convierte en estrés y como consecuencia el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.

Como consecuencia de la carga de trabajo según French y Caplan (1973) señalan que la carga laboral y el exceso de horas de trabajo están relacionadas con la insatisfacción y la tensión laboral, la baja autoestima, la fatiga, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y el tabaquismo, generan conflictos entre los empleados, factores estresantes en el campo laboral diariamente, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral; impidiendo así un buen funcionamiento del cuerpo y de la mente

.

5.1.8 CALIDAD DE VIDA LABORAL

“El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González, 1996). Ambas difieren en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. El centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes

subsistemas que la integran. En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización”.

(<http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>:2009)

5.2 REFERENTE LEGAL

Con el fin de poder garantizar la calidad de vida de los trabajadores dentro de una empresa, surge un interés a nivel gubernamental y empresarial por implementar las leyes y programas de salud ocupacional que buscan la protección, conservación y mejoramiento de condiciones de trabajo, así como identificar cuáles son las causas de los accidentes y enfermedades que se pueden generar dentro del espacio laboral.

La estructuración de este referente teórico tiene como finalidad darle soporte legal a la investigación, teniendo en cuenta la legislación internacional, nacional y las diferentes leyes y decretos creados con el fin de mejorar la calidad de vida laboral de las y los trabajadores en una organización.

5.2.1 LEGISLACIÓN INTERNACIONAL

La OIT (Organización internacional del trabajo), busca principalmente favorecer la implementación, a escala nacional, del programa de acción a favor del trabajo decente ayudando a reforzar los sistemas de seguridad social, para promover

oportunidades a hombres y las mujeres para que puedan conseguir un trabajo decoroso en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.

Esta organización pretende crear conciencia mundial acerca de las consecuencias que traen los accidentes, las enfermedades laborales, y toda situación que requiera protección para los trabajadores a partir de las normas internacionales de trabajo las cuales ofrecen seguridad en el trabajo y así mismo mejor productividad.

De igual manera existe el NIOSH Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional y OSHA “la administración de seguridad y salud ocupacional, son delegaciones que certifican la seguridad y salud de los trabajadores estableciendo y haciendo cumplir normas, y creando asociaciones que propenden la motivación y mejoramiento continuo en la seguridad y salud en cualquier el lugar de trabajo” (<http://www.osha.gov/as/opa/spanish>: 2009).

5.2.3 LEGISLACIÓN NACIONAL

Una vez vista la legislación internacional es importante relacionarla con la política Colombiana para dar cuenta de su cumplimiento y funcionalidad.

La constitución política de Colombia de 1991 consagra en los artículos 48, 53, 57, la importancia de las leyes al establecerse en las organizaciones y así garantizar los derechos de las personas en su lugar de trabajo.

Es de esta manera como la política del país pretende mejorar la condición de bienestar de los colombianos, integrando así componentes tales como: salud, pensión, prevención y protección a los riesgos profesionales.

La igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; para garantizar la seguridad laboral

De igual manera se encontró en la ley 100 el decreto 1295 de 1994 denominado Instrucciones para la vigilancia y control de Sistema General de Riesgos Profesionales

Que refiere la importancia de tener control adecuado en el Sistema General de Riesgos Profesionales, para que las entidades y empleadores adopten las normas establecidas por la ley.

Para la presente investigación es necesario abordar el Decreto 1832 de 1994 el cual adopta las enfermedades profesionales, en el numeral 42 del artículo 1° este presente decreto define las responsabilidades de los actores sociales en lo que refiere a: identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio causadas por estrés ocupacional.

El 1295 del 22 de Junio de 1994 en cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

El Decreto 16 de 1997, formulado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social por lo cual reglamenta “la integración, el funcionamiento y la red de los comités nacional, seccionales y locales de salud ocupacional. Ya que resulta indispensable reglamentar la composición estructural de estos Comités, en forma acorde con el nuevo Sistema General de Riesgos Profesionales teniendo en cuenta las funciones del comité Nacional de Salud Ocupacional.

En la LEY 1010 /2006, se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

En el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores empleados de esta manera se generan nuevas

formas de trabajo ya que la armonía en el sitio de trabajo produce mejores resultados personales y laborales.

De la misma manera se encuentra la Resolución número 2646 de 2008, que requiere se establezcan programas de prevención de riesgos y promoción de los mismos en los lugares donde se requiera personal de trabajo para que cada uno de los trabajadores se involucre y conozca las causas y consecuencias de los riesgos psicosociales, en este caso estrés laboral.

El DECRETO LEY 205 DE 2003 por el cual se determina los objetivos, la estructura orgánica y las funciones del Ministerio de la Protección Social y se dictan otras disposiciones; tales como la formulación, adopción, dirección, coordinación, ejecución, control y seguimiento del Sistema de la Protección Social, establecido en la Ley 789 de 2002, dentro de las directrices generales de la ley, los planes de desarrollo y los lineamientos del Gobierno Nacional.

También se articula la Ley 776 /2002, encargada de la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales; quienes en su parágrafo 2 da cuenta de las funciones específicas que brinda este sistema a los trabajadores que por algún motivo hayan sido afectados por algún riesgo psicosocial, en caso de no estar afiliados a ningún régimen brindan otras alternativas, para que el trabajador o empleado cuente con respaldo o amparo.

Además de ello, es importante que se apliquen y se adopten las normatividades dichas anteriormente para así lograr mejoramiento en la calidad de vida de los trabajadores, para así obtener mejores resultados a nivel de trabajo.

Finalmente el Decreto 2566, 7 Julio 2009 Nueva Tabla de Enfermedades, la cual nombra y especifica cada una de las enfermedades a las que está expuesto el trabajador, para así determinar un examen médico pre- ocupacional.

El numeral 2 del artículo 201 del Código Sustantivo del Trabajo, señala que la tabla de enfermedades profesionales puede ser modificada o adicionada en cualquier tiempo por el Gobierno.

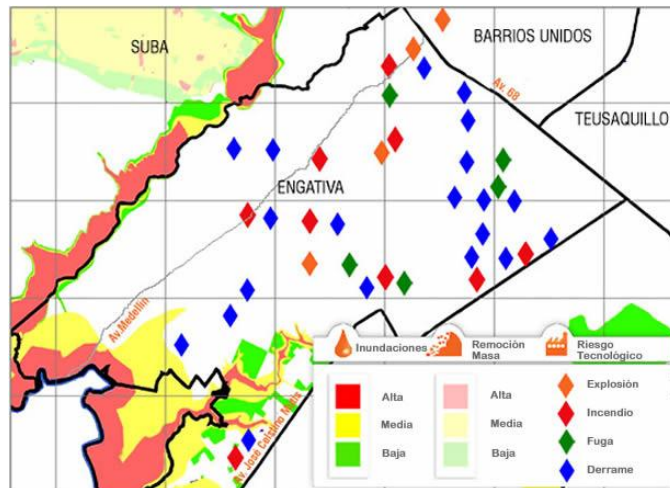
5.3 REFERENTE INSTITUCIONAL

5.3.1 CONTEXTUALIZACION

La investigación se realizará en la Compañía Avianca la cual está ubicada en la ciudad de Bogotá “capital de la República de Colombia y se constituye en el principal centro geográfico, político, industrial, económico y cultural del país. A una altura de 2.630 metros sobre el nivel del mar, y con un área de 1587 Kms², es sede del Gobierno. Aquí se concentra el 17% de la población total de la nación (6.4 millones de habitantes)” (www.udistrital.edu.co/colombia/bogota/: 2009)

La localidad de Engativá está situada en una zona plana, conformada por una llanura cuaternaria de origen fluviolacustre; su zona de influencia pertenece a las cuencas de los ríos Bogotá, Fucha, Salitre y Juan Amarillo y a los pantanos o humedales de El Jaboque y al lago de Santa María.

Está ubicada al noroccidente de la capital y limita al norte con el río Juan Amarillo, el cual la separa de la localidad de Suba, al Oriente esta bordeada por la Avenida del Congreso Eucarístico o Avenida 68, limite con la localidad de Barrios Unidos; al sur con la Avenida Jorge Eliécer Gaitán o Autopista El Dorado y el antiguo camino a Engativá, el que la separa de Fontibón y al occidente limita con el río Bogotá, con el cual la unen viejos lazos, que han ido desapareciendo con el correr de los años.



5.3.2 Avianca Hoy

Bajo una filosofía de servicio seguro, puntual y cálido, Avianca opera en forma directa un promedio de 300 vuelos diarios a 20 destinos en Colombia y a 24 puntos en América y Europa. A estos, se suman múltiples posibilidades

De conexión entre destinos operados directamente o a través de acuerdos comerciales con 170 aerolíneas de reconocimiento internacional.

Además, un completo portafolio de servicios turísticos, transporte de correo y carga, así como asistencia aeronáutica y un importante plan de expansión en marcha, que incluye ampliación de la red y modernización de la flota de aeronaves:

VISIÓN 2010

“Ser Aerolínea Líder de América Latina.

MISIÓN

“Volamos para ganar tu lealtad”.

Lealtad de nuestros: Clientes actuales y potenciales

Volamos para ganar su preferencia, a través de servicios que se adelanten a sus expectativas, a precios competitivos. Colaboradores.

Volamos para ganar su compromiso entusiasta. Los Colaboradores nos tratamos con el mismo apego a nuestros valores que esperamos en el trato a nuestros clientes.

Accionistas: Volamos para crear valor para los accionistas.

Comunidad: Volamos para merecer su respaldo y admiración.

5.3.3 POLITICA DE CALIDAD

Brindamos un servicio de calidad – seguro, cálido, puntual, ágil, innovador y efectivo – a través de Colaboradores comprometidos con el mejoramiento continuo de los procesos, con miras a alcanzar y mantener la lealtad de los clientes y la comunidad”.

Para lograrlo, los Colaboradores asumimos en nuestras labores un compromiso explícito con:

- La Seguridad, a través de la estricta atención de las directrices técnicas, operacionales y administrativas.
- La Calidez en el trato, brindando una asistencia personalizada, cálida, ágil y efectiva, acorde con los lineamientos corporativos que propenden por establecer una cultura de alto desempeño.
- El Cumplimiento en la ejecución de nuestras labores, de cara a la entrega de productos y servicios con las características de calidad, cantidad y oportunidad negociadas y anunciadas”.

EXCELENCIA OPERACIONAL A TRAVÉS DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RIESGOS DE SEGURIDAD EN AVIANCA

Es una realidad que Avianca en el tema de Riesgos de Seguridad sobre todo operacional está a la vanguardia. La empresa es certificada en el registro IOSA (IATA Operational Safety Audit) que certifica la calidad de los procesos de gestión y control de la operación de la aerolínea. En esta ponencia se podrá entender los

desafíos y exitosas soluciones que llevaran la empresa a tener excelencia operacional en los controles internos de la gestión de riesgos de seguridad.

- La estructura de Avianca en gestión de riesgos corporativos
- Cómo identificar, definir y controlar los riesgos
- Pasos críticos en la gestión de riesgos operacionales de seguridad
- Herramientas utilizadas para la gestión y seguimiento.

5.3.4 DESCRIPCION DE FUNCIONES DE LOS INSPECTORES Y SUPERVISORES DE MANTENIMIENTO DENTRO DEL AREA DE TRABAJO

Para mantener el avión en condición de funcionamiento máxima, los mecánicos del avión y del equipo de la aeroelectrónica y los técnicos del servicio realizan mantenimientos, programan, hacen reparaciones, y los exámenes completos requeridos por la administración federal de la aviación (FAA); logrando que el avión quede en un estado óptimo y así lograr la gestión aérea.

Muchos mecánicos de aviones, también llamados armadura de avión central eléctrica, y los técnicos del mantenimiento de la aviación de la aeroelectrónica, se especializan en mantenimiento preventivo. Examinan los motores, el tren de aterrizaje, los instrumentos, las secciones presurizadas, frenos, válvulas, bombas y sistemas de aire acondicionado, por ejemplo: Se realiza el mantenimiento y el reemplazo necesarios de piezas. Los exámenes ocurren después de un horario basado en el número de horas que el avión ha volado, días de calendario desde el examen pasado, ciclos de la operación, o una combinación de estos factores. Los planos grandes, sofisticados se equipan de los sistemas que vigilan del avión, de los rectángulos electrónicos que consisten en las consolas que vigilan las operaciones básicas del aircraft y proporcionan a la información de diagnóstico valiosa al mecánico. Para examinar un motor, los mecánicos de aviones trabajan con aperturas especialmente diseñadas mientras que están parados en escalas, andamios, alzamientos o las elevaciones del uso, para quitar el motor entero del arte.

Después de separar un motor, los mecánicos utilizan los instrumentos de la precisión para medir las piezas para la radiografía del desgaste y el equipo magnético del examen para controlar para saber si hay grietas invisibles. Se reparan o se substituyen las piezas gastadas o defectuosas. Los mecánicos pueden también reparar el metal de hoja o superficies compuestas, medir la tensión de los cables de control, y controlar para saber si hay corrosión, distorsión, y grietas en el fuselage, las alas, y la cola. Después de terminar todas las reparaciones, deben probar el equipo para asegurarse de que trabaja correctamente.

Otras de las funciones más destacadas de los técnicos de mantenimiento son:

- ❖ Revisar, aprobar y retornar a servicio, después de haber ejecutado, supervisado o inspeccionado, trabajos de mantenimiento rutinario ó periódico de tránsito y pernoctada
- ❖ Comprobación de funcionamiento en aviones, y sus respectivas plantas motrices y pruebas en tierra relacionadas con los sistemas de los mismos.
- ❖ Asesorar, dirigir y certificar reparaciones menores relacionadas con aeronaves civiles.
- ❖ Asesorar, dirigir y certificar la confección de tablas de peso y equilibrado de aeronaves y sus modificaciones.
- ❖ Explicar, observar y corregir el uso de las herramientas, elementos, instrumentos, aparatos y equipos de utilización permanente.
- ❖ Aplicar en la industria en general de manera responsable normas nacionales e internacionales.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

Para la elaboración de la presente investigación, el tipo de estudio que se implementó fue de carácter exploratorio ya que se pretende construir una aproximación y un conocimiento de la realidad que se investiga a partir de sus propios actores que por sus características permite lograr un acercamiento general del posible riesgo en el que se encuentran los técnicos de mantenimiento de la compañía Avianca.

6.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Según Cook y Reichart “Se aplican métodos cuantitativos, se miden características o variables que pueden tomar valores numéricos y deben describirse para facilitar la búsqueda de posibles relaciones mediante el análisis estadístico. Aquí se utilizan las técnicas experimentales aleatorias, cuasi-experimentales, estudios de muestra y tests "objetivos" de lápiz y papel”.

La investigación se caracteriza por ser un estudio de tipo cuantitativo, ya que esta pretende extraer lo esencial de la problemática, recolectando los datos arrojados por la encuesta, dando paso al análisis de resultados, para luego determinar las posibles causas de carga laboral en los inspectores y supervisores del área de mantenimiento.

6.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La concepción cuantitativa “tiene una concepción lineal, que busca encontrar claridad entre los elementos que conforman el problema, para que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe y se encuentra entre sus elementos”. (VASCO Carlos Eduardo (S.F). tres estilos de trabajo en las ciencias sociales: 2009).

Para que exista Metodología Cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista la recolección de datos para probar hipótesis y

responder a preguntas de investigación en donde por medio de las estadísticas y de la medición numérica busca dar respuesta a los interrogantes planteados en la investigación.

Dentro del análisis del método cuantitativo se puede encontrar una característica basada en el positivismo, como fuente epistemológica, que es el énfasis en la precisión de los procedimientos para la medición, así como la relación clara entre los conceptos y los indicadores con los que se miden, para evitar las confusiones que genera el uso de un lenguaje oscuro, que pese a ser seductor, es difícil de comprobar su veracidad. Otra característica predominante de los métodos cuantitativos es la selección subjetiva e intersubjetiva de indicadores (a través de conceptos y variables) de ciertos elementos de procesos, hechos, estructuras y personas. Estos elementos no conforman en su totalidad, los procesos o las personas (de allí se deriva el debate entre los cuantitativistas que nunca ven un fenómeno integrado, sino siempre conjuntos de partículas de los fenómenos relacionados con la observación, y los cualitativistas que no pueden percibir los elementos generados que comparten los fenómenos). Sin embargo, las nuevas técnicas cuantitativas, como el análisis de redes sociales, o la historia de acontecimientos, consiguen en cierta medida superar estas limitaciones.

Por ende la investigación busca darle un enfoque a la realidad que en la que están inmersos los inspectores y supervisores del área de mantenimiento de Avianca, en cuanto a su entorno laboral, y la posible sobre carga laboral a la que están expuestos.

6.3 NIVEL EXPLORATORIO/ DESCRIPTIVO

El nivel exploratorio descriptivo “se caracteriza porque es un problema o tema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Según Hernández Sampieri los estudios exploratorios sirven para aumentar el grado de familiaridad con los fenómenos alternativamente desconocidos, es por esto que la primera fase de una investigación es de carácter exploratorio” (RODRIGUEZ ALBA Y CARVAJAL, Arizaldo 1999).

A raíz de lo anterior, el proceso de investigación está mediado por un nivel exploratorio, debido a que la compañía Avianca no ha realizado ninguna clase de investigación sobre los factores de riesgos psicosociales en los inspectores y supervisores del área de mantenimiento simultáneamente el equipo investigador ha realizado un rastreo documental que nos permitió visualizar poca producción de conocimiento desde el área de Trabajo Social acerca de los riesgos psicosocial y su influencia en el entorno laboral.

El nivel descriptivo de esta investigación contribuyó a tener un bagaje conceptual de los diferentes temas del área de la salud ocupacional que se han venido trabajando y desarrollando en los diversos campos de la investigación, así como ha arrojado aspectos importantes en cuanto a los factores de riesgos psicosociales implícitos en el transcurrir de la vida cotidiana de la persona.

6.4 POBLACION

El grupo investigativo decidió tomar el total de la población que está conformada por ciento uno (101) inspectores y supervisores del área de mantenimiento de la compañía Avianca.

6.5 TÉCNICA DE RECOLECCION DE INFORMACION

Es importante tener las suficientes herramientas teóricas para definir las técnicas de recolección de información que se utilizaran para el desarrollo de la investigación:

ENCUESTA

Se considera a la encuesta como un método (Lazarsfeld, 1971, pp. 193-194, lo menciona como técnica), “para indicar que el investigador no se guía por sus propias suposiciones y observaciones, sino prefiere dejarse guiar por las opiniones, actitudes o preferencias del público para lograr ciertos conocimientos. Es un método que permite explorar sistemáticamente lo que otras personas saben, sienten, profesan o creen”.

6.6 FASES DE LA INVESTIGACION

FASES	ACTIVIDADES
I. CONTRUCCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del tema • Revisión bibliográfica documental y virtual acerca del tema. • Elaboración de antecedentes los cuales permitieron identificar los vacios de conocimiento. • Contacto Institucional. • Delimitación del tema. • Construcción del problema. • Elaboración de justificación. • Creación de objetivos.
II ELABORACIÓN DE REFERENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión bibliográfica, documental y virtual acerca del tema. • Elaboración de referente teórico. • Elaboración de referente legal. • Elaboración de referente contextual.
III PROPUESTA METODOLOGICA	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del tipo de investigación. • Construcción del enfoque de la investigación. • Creación del nivel de la investigación. • Elaboración de la técnica de recolección de información.
IV RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretación de la Información. • Análisis de las categorías. • Análisis según los objetivos de la investigación. • Construcción del informe preliminar de investigación.
V ELABORACION DEL INFORME FINAL	<ul style="list-style-type: none"> • Organización del informe final • Creación de conclusiones, recomendaciones y aportes de la investigación. • Entrega a jurados. • Correcciones del documento según determinaciones de los jurados. • Entrega a decanatura. • Devolución de la información a población

	egresada y coordinadores de área. <ul style="list-style-type: none"> • Sustentación. • Entrega final.
--	---

6.7 RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

Como primera medida se aplicó una prueba piloto con la encuesta Ista 21 (CoPsoQ) con el fin de identificar si efectivamente todas y cada una de las preguntas eran comprendidas y permitían dar respuesta a los objetivos de la investigación.

De acuerdo a la información recopilada en la prueba piloto hubo necesidad de modificar o rediseñar algunas preguntas que no eran comprendidas y que se relacionaban mucho con otras, a fin que permitieran obtener información que fuera representativa para la investigación.

Una vez listo el instrumento se procedió a la aplicación de la encuesta en 101 inspectores y supervisores del área de mantenimiento de la compañía Avianca, para lo cual no existió ningún obstáculo que impidiera la obtención de información adecuada para la investigación.

Realizadas las 101 encuestas se llevó a cabo el procesamiento de la información la cual fue organizada y tabulada, con el fin de identificar si efectivamente la información obtenida respondía a los objetivos de la investigación.

Por último la información recolectada permitió la construcción del capítulo de resultados en donde se identificaron ideas claves que permitieron darle una estructura y organización a la información obtenida; así como confrontar y validar las respuestas proporcionadas por los encuestados, lo que contribuyó a la creación del informe que dio cuenta si efectivamente existe carga laboral en la población.

6.8 MANEJO ÉTICO

Uno de los deberes de los Trabajadores Sociales es hacer partícipe a la población con la cual se trabaja, en este caso los supervisores e inspectores de la compañía, ellos colaboraron en el proceso del diseño y el manejo de la terminología del instrumento a aplicar. El primer paso fue realizar una prueba piloto con el fin de saber que tan clara era la estructura y obtener un consentimiento informado del instrumento, como resultado de esta prueba se observó el agrado y disponibilidad total.

Al iniciar las encuestas se les explicó clara y concisamente a los trabajadores que este instrumento tenía un alto grado de confiabilidad y que se encontraba avalado y respaldado por la compañía, de la misma manera se resaltó que la encuesta era anónima a fin de que la información fueran diligenciada con la mayor veracidad posible.

Por último para la construcción de los resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación se tuvo en cuenta única y exclusivamente la información proporcionada por la población de la compañía, lo que determina que esta investigación es cien por ciento confiable.

7. RESULTADOS

ANALISIS DE UNIVARIADO

- **Datos Personales**

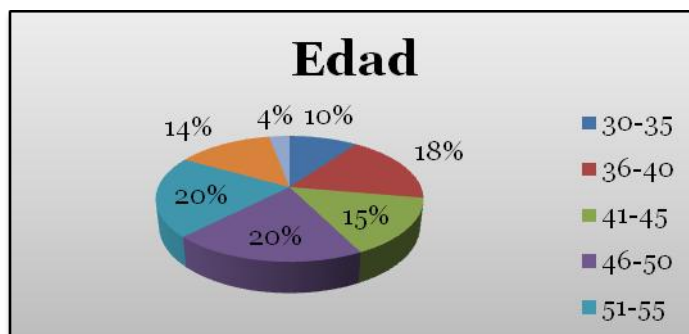


Gráfico No. 1

Teniendo en cuenta la gráfica se puede decir que de los 101 supervisores e inspectores encuestados, la mayoría de la población se encuentra en edad de 46 a 55 años, lo que permite analizar que los trabajadores se encuentran en edad productiva, en donde el cargo de trabajo demanda altos grados de disciplina, responsabilidad, y experiencia por parte del empleador.

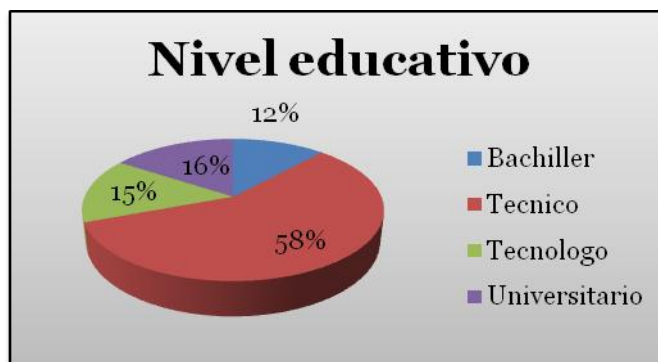


Gráfico No. 2

De acuerdo con la gráfica se puede apreciar que de los 101 supervisores e inspectores, se observa que la mayoría de ellos tienen un nivel educativo de técnicos (58%), lo que permite concluir que la empresa brinda oportunidad de

trabajo a toda población sin discriminarla por la condición académica en la que se encuentren.

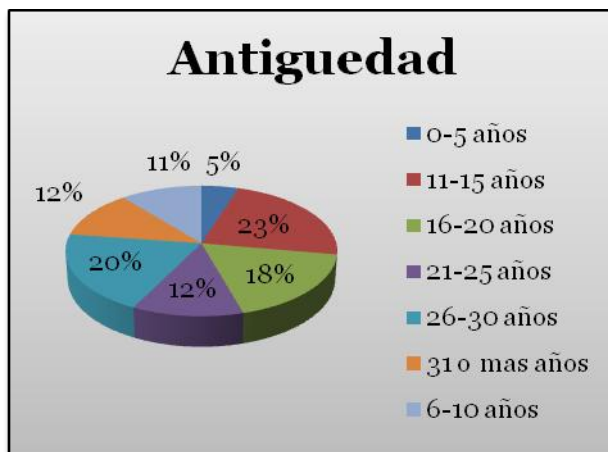


Gráfico No. 3

Teniendo en cuenta el gráfico se observa que de los 101 inspectores y supervisores encuestados, existe una frecuencia del (23%) quienes afirman que llevan de 11 a 15 años, seguido del (20%) que llevan de 26 a 30 años laborando en la compañía, lo que permite analizar que esta población cuenta con alto grado de experiencia y pertenencia a la organización que desencadena en un buen desenvolvimiento y desarrollo de tareas dentro del cargo que ejerce.

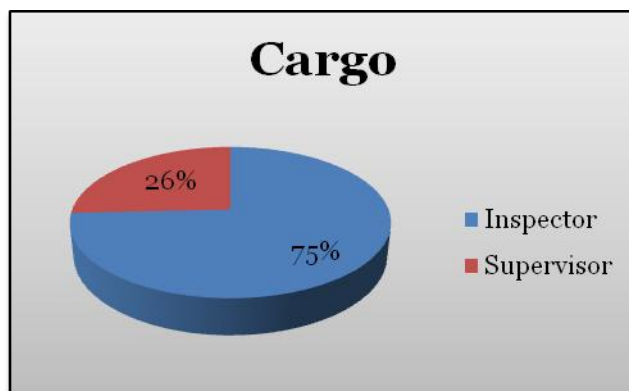


Gráfico No. 4

A partir de la gráfica anterior se observa que la mayoría de los encuestados son (75%) son inspectores lo que permite concluir que el cargo que ejercen demanda

de personal capacitado para realizar las funciones y por ende verificar que todas las tareas se presenten en optimas condiciones.

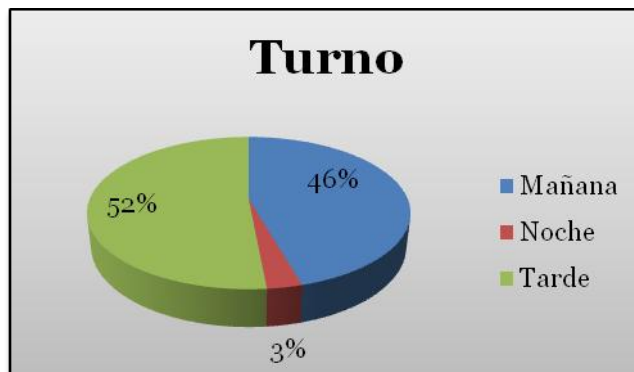


Gráfico No. 5

De los 101 supervisores e inspectores encuestados se observa que el 52% fueron del turno la tarde, pero esto no influye en la investigación en la medida en que estos turnos se hacen de manera rotativa por semana.

- **Exigencias Del Trabajo**



Gráfico No. 6

En general se evidencia que algunas veces (49%) tienen que trabajar muy rápido, frente al (42%) de los trabajadores que manifiestan que muchas veces deben hacer su trabajo rápido, esta es una de las características nocivas que la organización del trabajo tiene para identificar los riesgos, ya que las operaciones o

trabajo que se les asigna requieren que sea rápido; teniendo en cuenta la exigencia de plazos de tiempo que hay que cumplir.

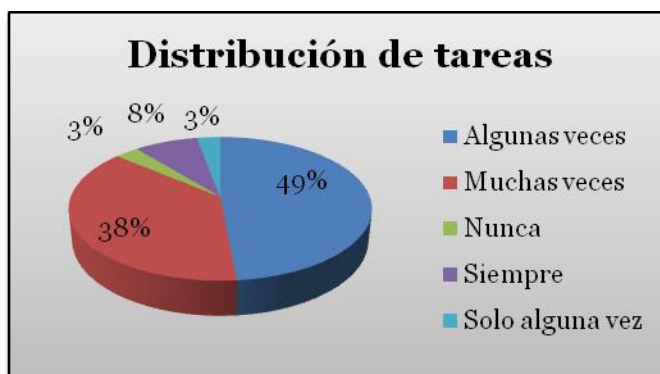


Gráfico No. 7

A partir de la gráfica anterior se observa que los inspectores y supervisores en un (49%) algunas veces su distribución de tareas es irregular provocando la acumulación del trabajo, siendo consecuencia de que en ocasiones no pueden decidir sobre la distribución de sus tareas, pues dependen de un cumplimiento diario, semanal y mensual frente a la demanda de tareas que ya están establecidas por las funciones del cargo.

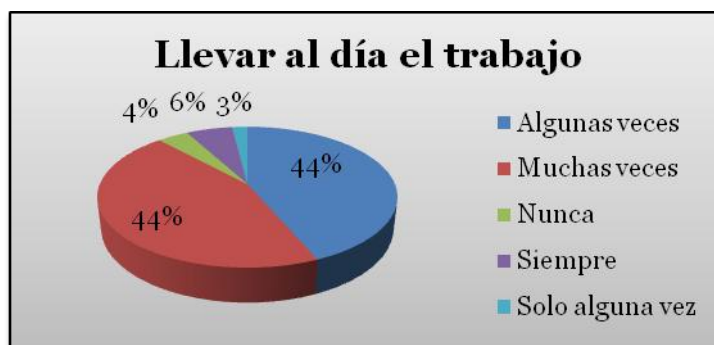


Gráfico No. 8

Como se evidencia en la gráfica, los inspectores y supervisores manifiestan que el (44%) algunas veces tienen el tiempo adecuado para llevar al día su trabajo, seguidamente encontramos que el otro (44%) opina que muchas veces tienen tiempo de llevar al día su trabajo, lo que ayuda a pensar que la mayoría de trabajadores cuentan con el tiempo apropiado para realizar sus funciones labores diarias.



Gráfico No. 9

Teniendo en cuenta la gráfica anterior refiere que el (43%) de la población algunas veces le cuesta olvidar los problemas del trabajo, ya que este tiene una gran influencia en su desempeño laboral, que también incide en su vida familiar seguido del (35%) muchas veces, le cuesta olvidar los problemas, para un total manifestado en su mayoría, lo que permite deducir que esta población posee dificultades para olvidar sus problemas personales, familiares, económicos, afectivos, entre otros, dentro de su contexto laboral, provocando mayor carga de trabajo tratando de desempeñarse laboralmente y al mismo tiempo tratando de buscar solución a los problemas personales.



Gráfico No. 10

Como lo ilustra la gráfica, se puede evidenciar que del 100% los inspectores y supervisores, el (38%) opina que algunas veces su trabajo es desgastador emocionalmente, y seguidamente encontramos que el (33%) considera que muchas veces es desgastador emocionalmente, es así como se puede deducir que es un alto porcentaje de trabajadores que manifiestan el cansancio emocional en su lugar de trabajo, lo que permite analizar que el agotamiento emocional limita las capacidades y habilidades laborales de los trabajadores y obtiene actitudes opresoras dentro del ámbito laboral.

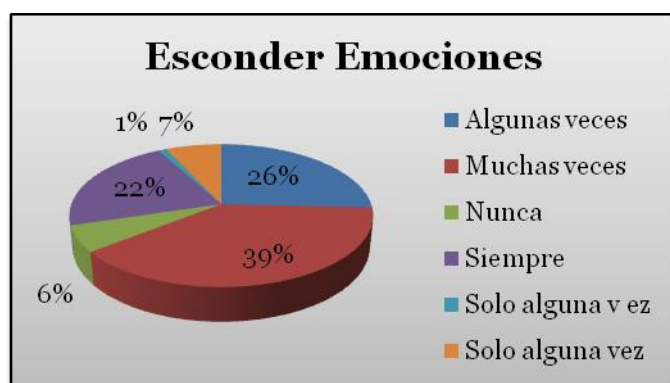


Gráfico No. 11

Como lo evidencia el gráfico anterior, el (38%) de los inspectores y supervisores considera que muchas veces su trabajo requiere que esconda sus emociones, esto ayuda a pensar que los trabajadores esconden sus sentimientos en su lugar de trabajo por temor a las percepciones de los demás, pues creen ser posiblemente juzgados por sus compañeros de trabajo, además pueden

considerarlo como un lugar no apto para expresarse , pues su lugar de trabajo es calificado únicamente para desempeñar sus funciones laborales.

- **Autonomía De Decisión En El Trabajo**

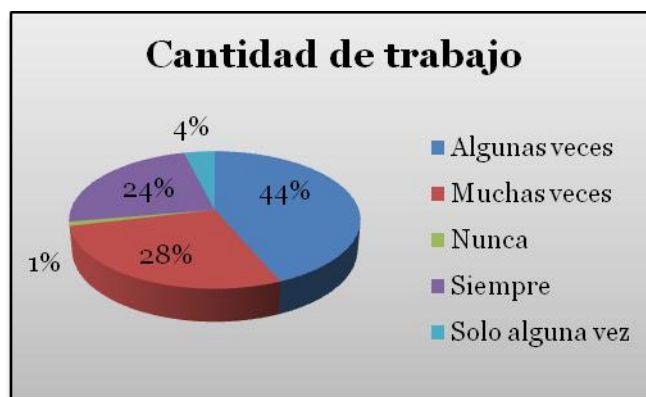


Gráfico No. 12

Teniendo en cuenta la gráfica se puede apreciar que los inspectores y supervisores de la compañía Avianca algunas veces (44%) pueden tomar decisiones sobre la cantidad de trabajo que se les asigna, entendiéndose que están sujetos a cumplir con la demanda de tareas que ya están establecidas por el rango o cargo que están desempeñando.



Gráfico No. 13

Como lo muestra el gráfico anterior se observa que la población encuestada se les tiene en cuenta la opinión cuando se les asigna las tareas con un frecuencia del (47%) Lo que permite concluir que a pesar del cargo y de las responsabilidades ya asignadas existe un trabajo interdisciplinario en donde es de gran importancia la opinión de los trabajadores en la asignación de las tareas.



Gráfico No. 14

De los 101 personas encuestadas se observa que muchas veces (45%) los inspectores y supervisores tienen influencia sobre el orden en que realizan las tareas, lo que permite deducir que esta población posee autonomía en su lugar de trabajo lo que conlleva a pensar que no importa el tiempo que se emplee en realizar sus tareas lo importante es que las tareas se cumplan a cabalidad para que de esta forma el empleado logre las metas que exige su cargo.

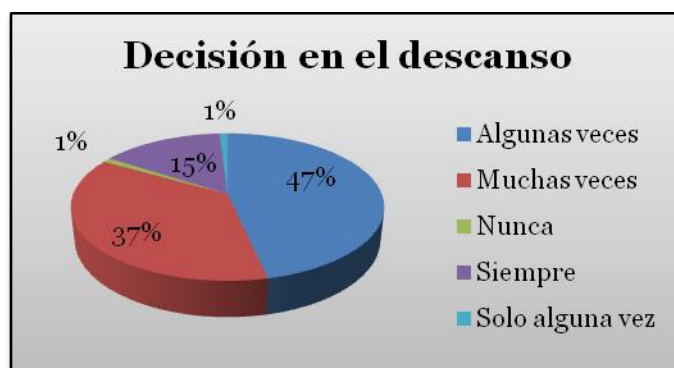


Gráfico No. 15

Teniendo en cuenta la gráfica se observar que algunas veces (47%) los inspectores y supervisores pueden decidir cuándo hacer un descanso , lo que

ayuda a pensar que son tantas las tareas por realizar dentro del cargo que a veces no existe un tiempo para hacer una pausa y retomar con las labores, lo que genera desgaste físico en la población.

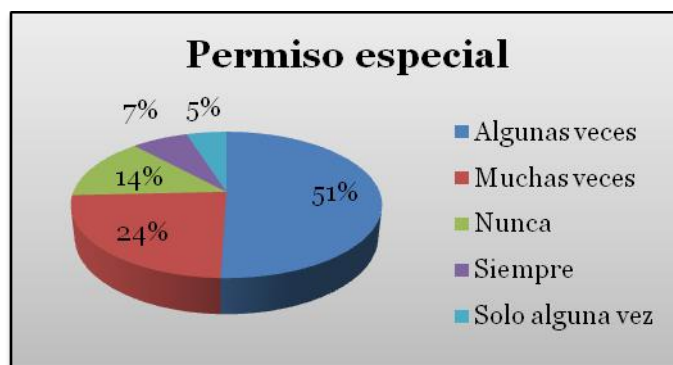


Gráfico No. 16

Como lo evidencia el gráfico anterior la población manifiesta que algunas veces (51%) se puede dejar al menos una hora el puesto de trabajo sin tener que pedir permiso especial en caso de que se presente algún asunto familiar u/o personal, lo que permite analizar que la compañía es consciente que el ser humano se le presenta percances o situaciones que obliga a que los trabajadores abandonen por algunos momentos su lugar de trabajo, en donde también existe confianza en su equipo de trabajo pues a pesar de que ellos tengan que ausentarse saben que el trabajador tiene la responsabilidad de cumplir con sus funciones.

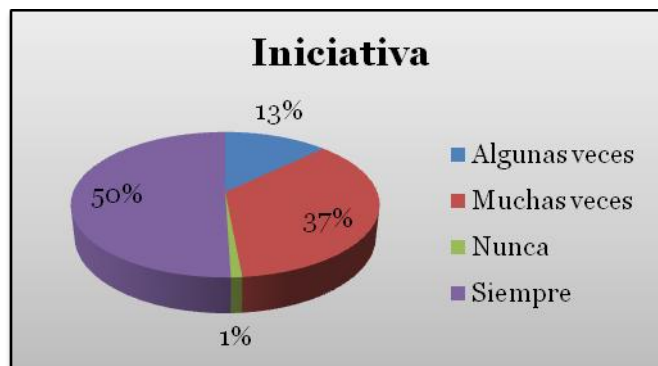


Gráfico No. 17

Teniendo en cuenta la gráfica se observa que los trabajadores de la compañía siempre (50%) requieren tener iniciativa en su lugar de trabajo, lo cual ayuda a pensar que dentro del cargo existen múltiples funciones que se deben ejecutar, lo que demanda de motivación, seguridad y ánimo de querer hacer las labores para que así su trabajo sea eficiente y se cumpla en su totalidad.

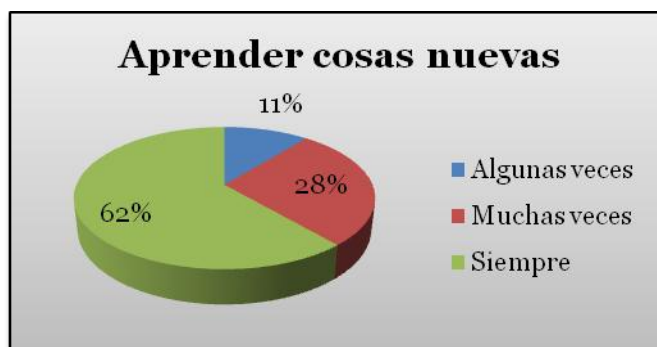


Gráfico No. 18

De los 101 supervisores e inspectores encuestados se observa que el 62% siempre se está desempeñando en cosas nuevas, esto deduce que este cargo demanda que la población esté en constante actualización de conocimiento, debido que la tecnología aérea está en permanente modernización, lo cual exige que ellos cada vez adquieran nuevos aprendizajes que le permitan desempeñar de forma adecuada su labor.

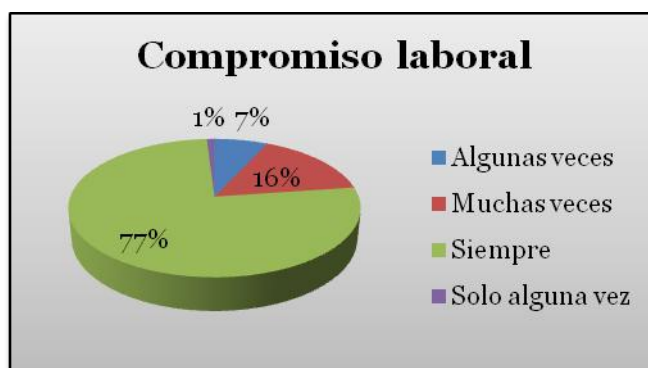


Gráfico No. 19

Como lo evidencia el gráfico anterior se observa que los inspectores y supervisores siempre (77%) se sienten comprometidos con su trabajo, lo que permite analizar que el cargo de trabajo demanda de altos grados de responsabilidad en donde los trabajadores adquieren compromisos laborales para desarrollar sus tareas.

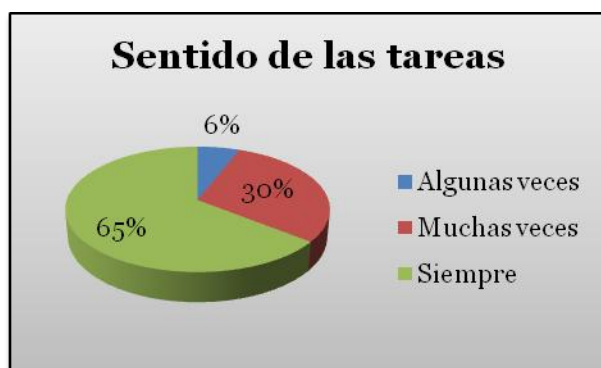


Gráfico No. 20

Como lo ilustra la gráfica se puede evidenciar que los inspectores y supervisores siempre (65%) le encuentran sentido a las tareas que desempeñan lo que deduce que esta población se sienten a gusto con el cargo y con las tareas que tiene que desempeñar además de ello que presentan motivación que impulsa a realizar eficientemente sus labores.

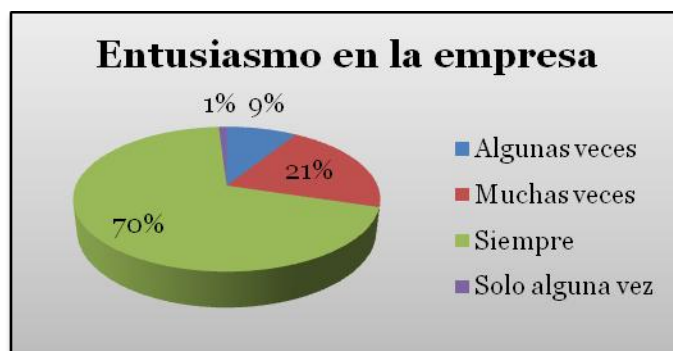


Gráfico No. 21

Según el gráfico anterior se evidencia que los trabajadores siempre (70%) se encuentran entusiasmados con la empresa, lo que permite interpretar que la

población tienen sentido de pertenencia a la empresa, y que esta compañía no solo les brinda una remuneración económica, sino que también es un espacio en el que se les trata como seres humanos a quienes se les respeta sus derechos y se les da a conocer sus deberes.

- **Temores En El Trabajo**

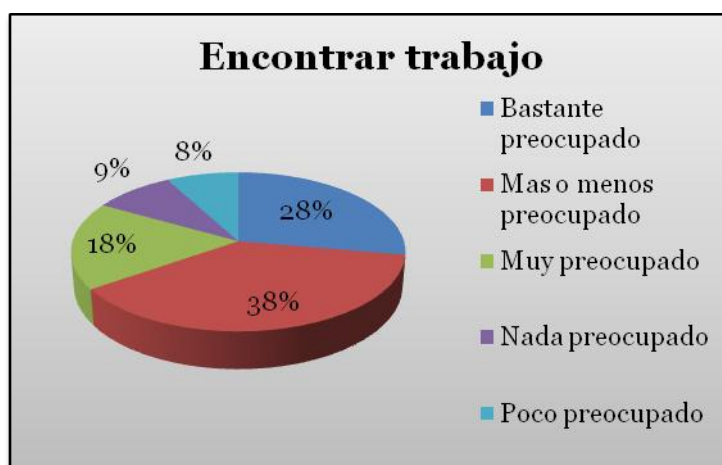


Gráfico No. 22

De los 101 encuestados, los inspectores y supervisores manifiestan que se encuentran más o menos preocupados (38%) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que perdiera el empleo actual, lo que ayuda comprender que no los inquieta perder el puesto de trabajo debido que la mayoría de ellos están esperando su pensión vitalicia y además la empresa les brinda estabilidad laboral, en donde a menos que comentan una falta que viole las reglas de la empresa, perderían su trabajo.

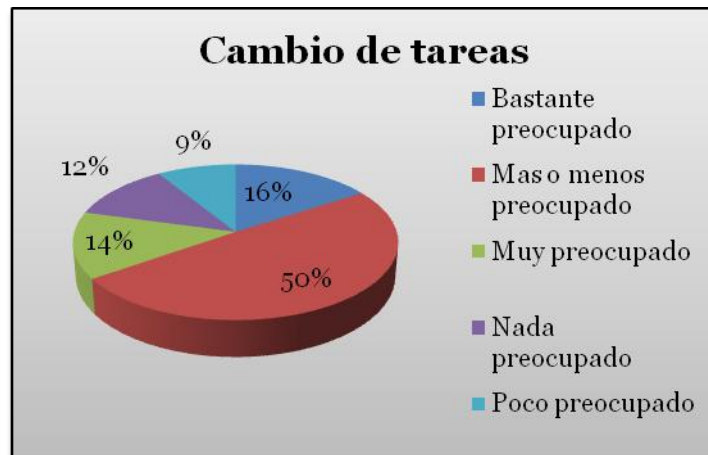


Gráfico No. 23

Como lo evidencia la gráfica anterior se puede observar que la población se encuentra más o menos preocupada (50%) por si le cambian las tareas contra su voluntad, lo que permite analizar que estas ya están establecidas dependiendo el cargo que desempeñen así que es mínima la posibilidad de cambios en las labores lo cual no afecta el rendimiento y la utilidad de los trabajadores.

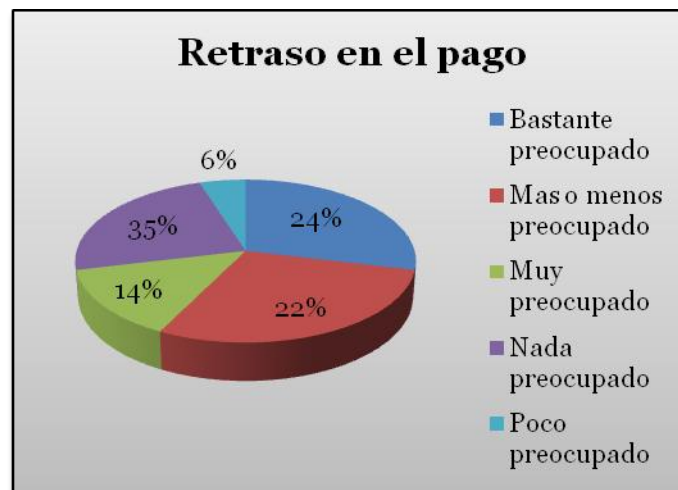


Gráfico No. 24

Teniendo en cuenta la gráfica se evidencia que la población encuestada se encuentra nada preocupada (35%) por si la empresa se retrasa en su pago, para lo cual se investiga que la empresa es muy cumplida en sus retribuciones económicas y estos no preocupa a los trabajadores ya que saben y son consientes del grado de cumplimiento que presenta la compañía.

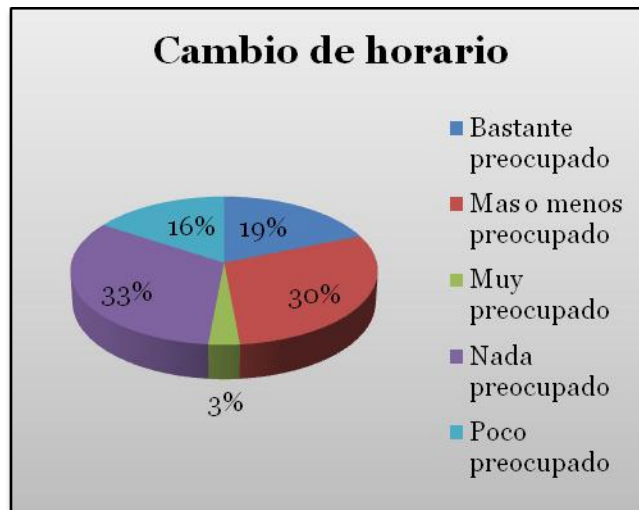


Gráfico No. 25

A partir de la gráfica anterior se observa que los inspectores y supervisores se encuentran nada preocupados (33%) por si le cambian el horario o turnos de trabajo contra su voluntad, ya que estos se encuentran estandarizados y reglamentados por la empresa, en donde una vez la persona ingresa al cargo ya es informada de los horarios y turnos que debe desempeñar, por lo tanto no inquieta a los trabajadores.

- **Comunicación Laboral**

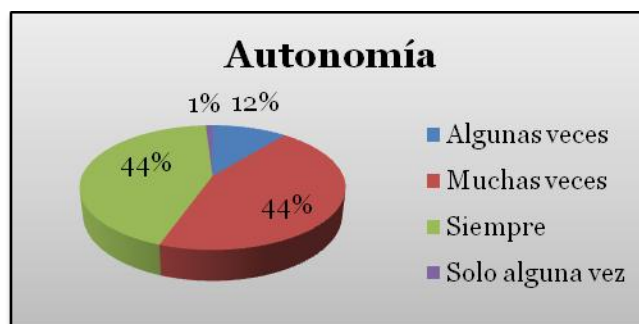


Gráfico No. 26

Como lo muestra el gráfico anterior se observa que el 44% de los inspectores y supervisores siempre obtienen autonomía en sus funciones laborales, y el otro 44% de la misma manera muchas veces logran autonomía en su trabajo. Esto

quiere decir que los empleados en su mayoría saben exactamente qué margen de autonomía tiene en lugar de trabajo, además pueden dar cuenta de cada una de las funciones que tienen sus roles.

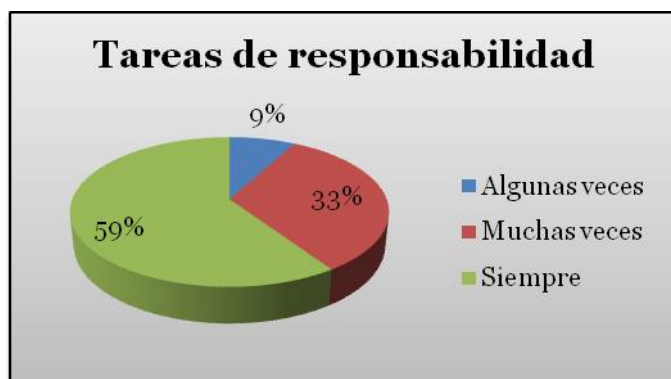


Gráfico No. 27

De acuerdo con el gráfico anterior el 59% de los inspectores y supervisores consideran que siempre tiene conocimiento de las tareas que son de su responsabilidad en el ámbito laboral. Esto permite deducir que los empleados tienen claras sus funciones laborales, permitiendo una mayor eficiencia y eficacia para la producción de la empresa

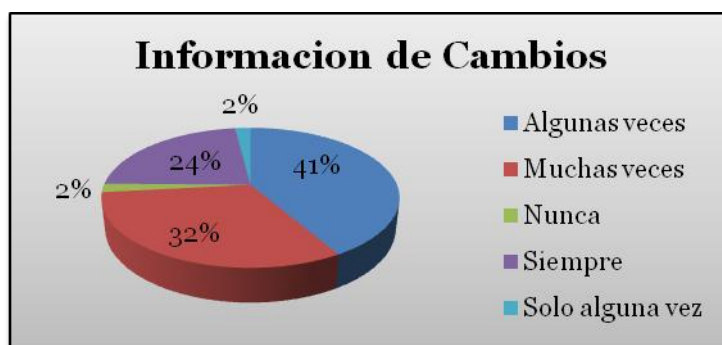


Gráfico No. 28

Según la gráfica anterior se puede deducir que el 41% de los inspectores y supervisores, algunas veces se les informa a los trabajadores algún tipo de cambio laboral con anticipación; de esta manera se puede concluir que el trabajo

si es planificado, y se les informa con anticipación las tareas laborales; obteniendo satisfacción en los empleados.

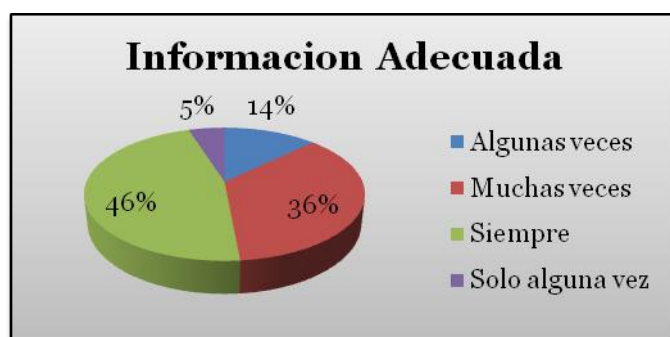


Gráfico No. 29

Según la gráfica, se puede deducir que el 46% siempre recibe toda la información que necesita para realizar adecuadamente su trabajo; dando a entender que la información que se les da a los empleados es muy acertada en su momento, y es así como podemos ver satisfacción de los inspectores y supervisores.



Gráfico No. 30

Como lo muestra el gráfico anterior se observa que el 49% de la población de inspectores y supervisores muchas veces obtienen ayuda y apoyo de sus compañeros de trabajo; esto quiere decir que en general, la integración, la ayuda y el apoyo entre compañeros es dado en el lugar de trabajo.

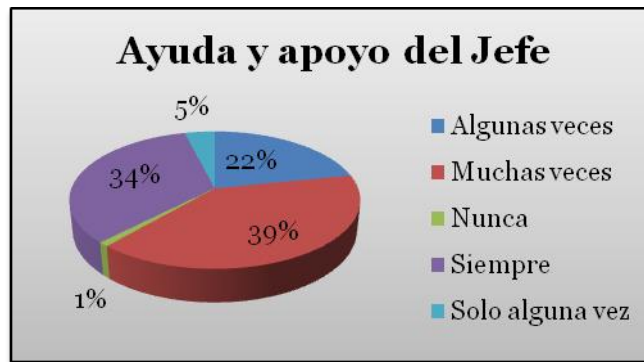


Gráfico No. 31

Según la gráfica se observa que el 39% de los inspectores y supervisores sienten la ayuda y apoyo del jefe; estas cifras dan cuenta que en general los inspectores y supervisores sienten un gran apoyo y ayuda por sus jefes, lo cual es muy positivo en una empresa porque refleja colaboración dentro de la empresa.

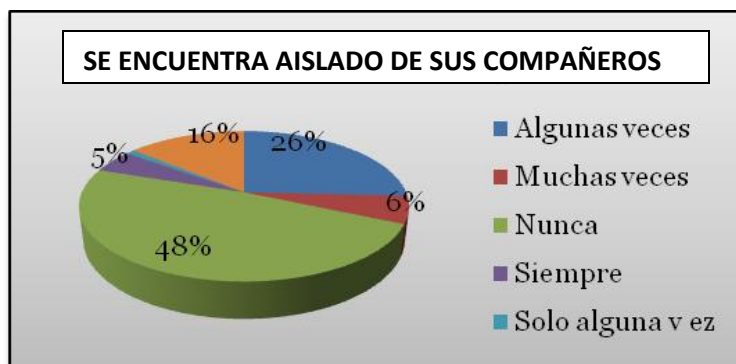


Gráfico No. 32

Teniendo en cuenta el gráfico anterior se observa que el (48%) de los inspectores y supervisores encuestados consideran que nunca trabajan aislados de sus compañeros, por lo tanto se deduce que en el entorno de trabajo también es un lugar donde se puede interactuar recíprocamente y a su vez cumplir con las demandas labores a su cargo.

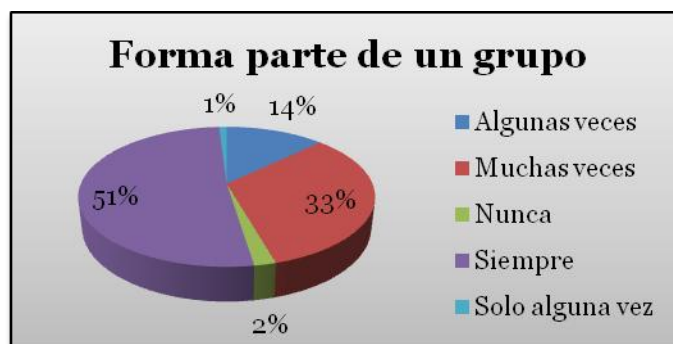


Gráfico No. 33

Podemos observar en la gráfica que el 51% de los inspectores y supervisores en general siempre han hecho parte de un grupo de convivencia laboral, incidiendo de manera positiva en la empresa para lograr los objetivos laborales de manera colectiva. ¿Sus actuales jefes inmediatos se comunican con claridad con los trabajadores y trabajadoras respecto a las tareas laborales?

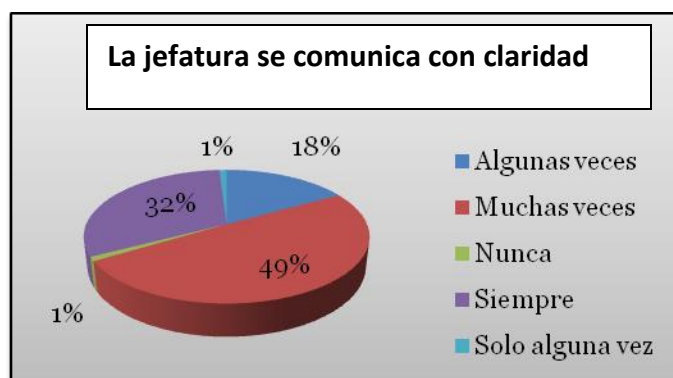


Gráfico No. 34

Según la gráfica anterior da cuenta que el 49% de los inspectores y supervisores opinan que muchas veces existe sus jefes actuales informan y se comunicación con claridad respecto a las tareas laborales, coexistiendo el desarrollo de habilidades, que permita tener personas directas, honestas y expresivas en la interacción social de la empresa.

- **Reconocimiento Laboral**

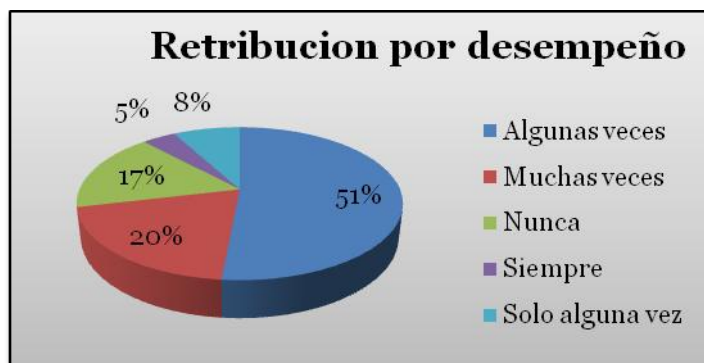


Gráfico No. 35

Según la anterior gráfica , se puede deducir que el 51% opinan alguna veces es retribuido el desempeño laboral en la empresa, esto quiere decir que la mitad de la poblacion de los inspectores y supervisores visualizan que solo algunas veces se les da una recompensa por el buen trabajo hecho

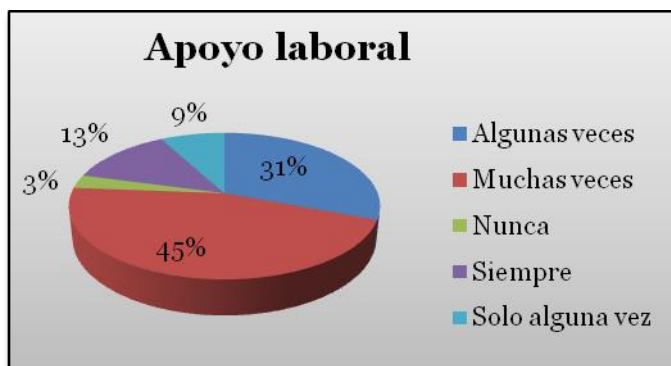


Gráfico No. 36

En la presente gráfica se puede observar que el 45% opina que muchas veces hay apoyo laboral en sus lugares de trabajo y el 31% dice que algunas veces coexiste este apoyo laboral; esto significa que el apoyo laboral en los compañeros de trabajo es muy concurrido , donde seguramente en los beneficios colectivos

existe el apoyo laboral, pero en funciones individuales el apoyo no tiene la misma eficiencia.



Gráfico No. 37

En la anterior gráfica se puede observar que el 42% opinan que algunas veces es valorado el trabajo y esfuerzo de los inspectores y supervisores, pero también encontramos que el 40% de la población opinan que muchas veces encuentran el valor del esfuerzo del trabajo; esto puede dar cuenta que el esfuerzo valorado es muy subjetivo, pues hay empleados que pueden sentir valorado el trabajo con el pago del salario y/o como otros empleados que creen que este trabajo debe ser valorado con algún tipo de reconocimiento especial.

- **Condiciones Laborales**

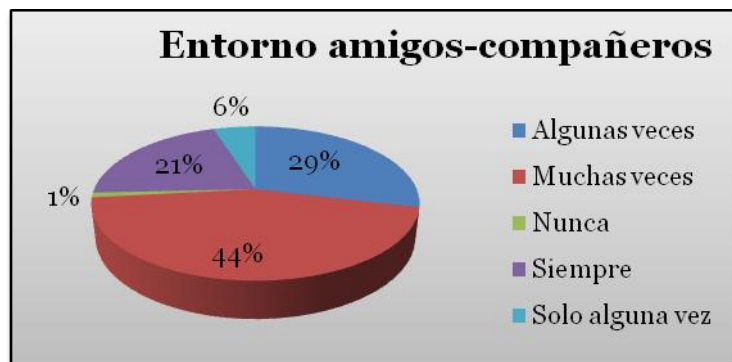


Gráfico No. 38

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se evidencia que muchas veces (44%) los trabajadores consideran que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo, lo que permite analizar que el espacio laboral no es concebido únicamente como aquel lugar donde se ejecuta la fuerza de trabajo, sino que además es un terreno en donde se logran hacer vínculos amistosos que contribuyen a que los trabajadores se sientan más en confianza y cuenten con un acompañamiento que motiva y comprende al trabajador en situaciones personales o familiares.

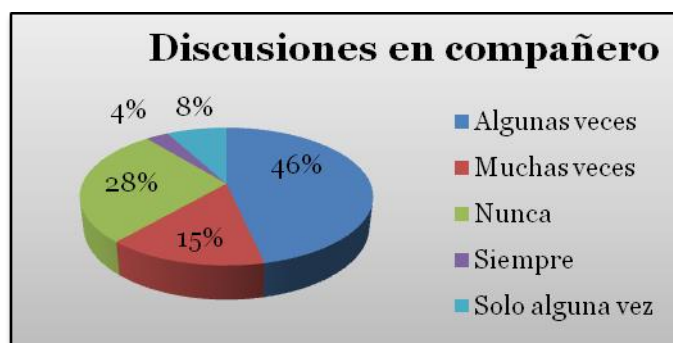


Gráfico No. 40

Según el gráfico anterior se observa que algunas veces (46%) en el entorno de trabajo se presentan discusiones, en algunas ocasiones entre sus compañeros; lo que puede ser inevitable en todas las relaciones con los otros, ya que a veces se dan opiniones y puntos de vista en pro y en contra que generan discusiones y debates que desencadenan en altercados. Lo importante es que estas controversias sirvan de punto de partida para escuchar al otro, entender sus posiciones y llegar a concesos que aporten significativamente a cumplir a cabalidad las labores y roles dentro del cargo laboral.

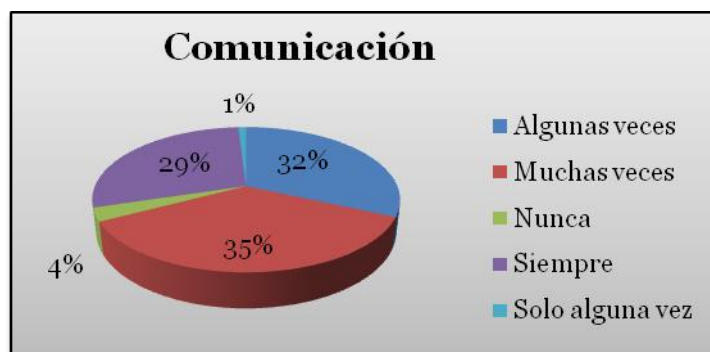


Gráfico No. 41

Teniendo en cuenta el gráfico anterior se observa que el (35%) de la población afirma que muchas veces se establece comunicación en el espacio de trabajo, lo que permite interpretar que dentro de este lugar se establecen diálogos que contribuyen a lograr el óptimo desempeño de las tareas y que la persona puede expresar sus puntos de vista y conocimientos mediante la interacción con el otro.

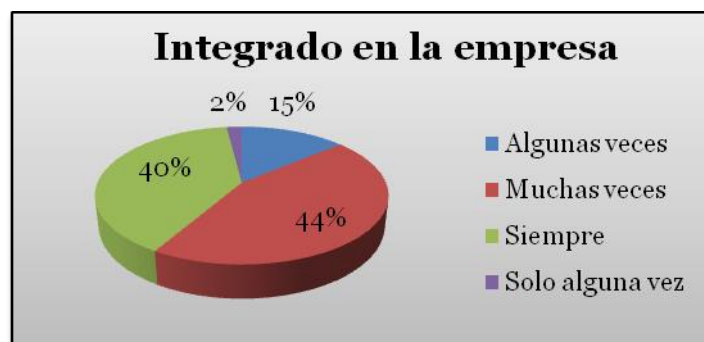


Gráfico No. 42.

De los 101 inspectores y supervisores encuestados se observa que el 44% afirma que muchas veces se siente integrado en la empresa lo que permite concluir que la compañía se interesa por que sus trabajadores se sientan incluidos en donde se los reconozca como seres humanos que forman parte de su organización y por ende se les tiene en cuenta su calidad de vida.

ANALISIS BIVARIADO

Tablas de contingencia

Las tablas de contingencia permiten analizar la relación de dependencia o independencia entre dos variables cualitativas mediante el estudio de su distribución conjunta. El hecho de que dos variables sean independientes significa que los valores de una de ellas no están influidos por la modalidad o nivel que adopte la otra.

Para identificar relaciones de dependencia entre variables cualitativas se utiliza un contraste estadístico basado en el estadístico (Chi-cuadrado), cuyo cálculo nos permitirá afirmar con un nivel de confianza estadístico determinado si los niveles de una variable cualitativa influyen en los niveles de la otra variable nominal analizada.

Mediante el programa SPSS se construyen tablas que comparan dos variables. La pruebas estadística parte de la comparación entre la tabla que contiene los datos reales (frecuencias observadas) y la tabla que contiene los datos que se esperaría obtener (frecuencias esperadas) en cada caso si entre las variables no existiera relación.

La prueba puede ser resumida en la siguiente secuencia:

1. La hipótesis nula a contrastar indica que existe independencia entre las variables, es decir la prueba busca rechazar o no rechazar esta hipótesis.
2. Se calcula el estadístico Chi-cuadrado. SPSS muestra una salida con el valor calculado.
3. Se compara este valor calculado con 5.99, valor que corresponde al valor encontrado en una tabla de la distribución Chi-cuadrado.

4. Si el valor calculado es mayor que 5.99 significa que las diferencias entre las frecuencias observadas y las esperadas son muy elevadas y por tanto se puede decir que existe dependencia. Esto significa que se rechaza la hipótesis de partida (independencia o no relación) y se “acepta” otra hipótesis (dependencia o relación).

El programa SPSS arroja además un valor denominado nivel de significación (Sig. asintótica (bilateral)). Si este valor es muy pequeño (<0.05), rechazamos la hipótesis nula y diremos que hay dependencia. Por el contrario si es superior a 0,05, la probabilidad de habernos equivocado en la decisión (aceptar o rechazar la hipótesis) sería muy alta y se dirá que hay independencia, es decir no están relacionadas las variables.

1. EDAD Vs ANTIGÜEDAD

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EDAD * ANTIGÜEDAD	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%

Tabla de contingencia EDAD * ANTIGÜEDAD

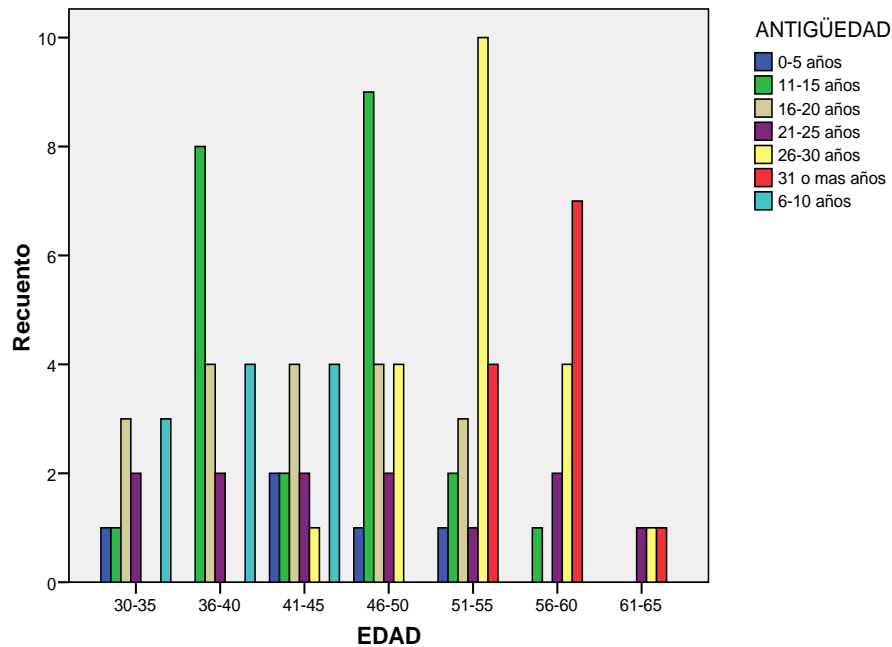
			ANTIGÜEDAD							Total
			0-5 años	11-15 años	16-20 años	21-25 años	26-30 años	31 o mas años	6-10 años	
EDAD 30-35	Recuento		1	1	3	2	0	0	3	10
	% de EDAD		10,0%	10,0%	30,0%	20,0%	,0%	,0%	30,0%	100,0%
	% de ANTIGÜEDAD		20,0%	4,3%	16,7%	16,7%	,0%	,0%	27,3%	9,9%
36-40	Recuento		0	8	4	2	0	0	4	18
	% de EDAD		,0%	44,4%	22,2%	11,1%	,0%	,0%	22,2%	100,0%
	% de ANTIGÜEDAD		,0%	34,8%	22,2%	16,7%	,0%	,0%	36,4%	17,8%
41-45	Recuento		2	2	4	2	1	0	4	15
	% de EDAD		13,3%	13,3%	26,7%	13,3%	6,7%	,0%	26,7%	100,0%
	% de ANTIGÜEDAD		40,0%	8,7%	22,2%	16,7%	5,0%	,0%	36,4%	14,9%
46-50	Recuento		1	9	4	2	4	0	0	20
	% de EDAD		5,0%	45,0%	20,0%	10,0%	20,0%	,0%	,0%	100,0%
	% de ANTIGÜEDAD		20,0%	39,1%	22,2%	16,7%	20,0%	,0%	,0%	19,8%
51-55	Recuento		1	2	3	1	10	4	0	21
	% de EDAD		4,8%	9,5%	14,3%	4,8%	47,6%	19,0%	,0%	100,0%
	% de ANTIGÜEDAD		20,0%	8,7%	16,7%	8,3%	50,0%	33,3%	,0%	20,8%
56-60	Recuento		0	1	0	2	4	7	0	14
	% de EDAD		,0%	7,1%	,0%	14,3%	28,6%	50,0%	,0%	100,0%
	% de ANTIGÜEDAD		,0%	4,3%	,0%	16,7%	20,0%	58,3%	,0%	13,9%
61-65	Recuento		0	0	0	1	1	1	0	3
	% de EDAD		,0%	,0%	,0%	33,3%	33,3%	33,3%	,0%	100,0%
	% de ANTIGÜEDAD		,0%	,0%	,0%	8,3%	5,0%	8,3%	,0%	3,0%
Total			5	23	18	12	20	12	11	101
			5,0%	22,8%	17,8%	11,9%	19,8%	11,9%	10,9%	100,0%
			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
			5,0%	22,8%	17,8%	11,9%	19,8%	11,9%	10,9%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	83,004 ^a	36	,000
Razón de verosimilitudes	93,278	36	,000
N de casos válidos	101		

a. 49 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

Gráfico de barras



El 27,8% de los inspectores y supervisores tienen una antigüedad entre 11 y 15 años, mientras que el 49,5% tienen una antigüedad entre los 16 y 30 años. La prueba Chi – Cuadrado evidencia una relación entre las variables.

Puesto que el valor del nivel de significancia es cero, se puede decir que la edad está altamente relacionada con los años que se encuentran en la empresa. Lo anterior es evidente puesto que para aspirar a estos cargos la experiencia es más importante que el nivel educativo.

2. Trabajar rápido Vs llevar al día el trabajo.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Trabajar muy rápido * llevar al día el trabajo	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%

Tabla de contingencia Trabajar_muy_rapido* llevar_al_dia_el_trabajo

			llevar_al_dia_el_trabajo					Total
			Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Siempre	Solo alguna vez	
Trabajar_muy_rapido	Algunas veces	Recuento	19	26	1	2	1	49
		% de Trabajar_muy_rapido	38,8%	53,1%	2,0%	4,1%	2,0%	100,0%
		% de llevar_al_dia_el_trabajo	43,2%	57,8%	25,0%	33,3%	50,0%	48,5%
		% del total	18,8%	25,7%	1,0%	2,0%	1,0%	48,5%
	Muchas veces	Recuento	21	16	2	2	1	42
		% de Trabajar_muy_rapido	50,0%	38,1%	4,8%	4,8%	2,4%	100,0%
		% de llevar_al_dia_el_trabajo	47,7%	35,6%	50,0%	33,3%	50,0%	41,6%
		% del total	20,8%	15,8%	2,0%	2,0%	1,0%	41,6%
	Nunca	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% de Trabajar_muy_rapido	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		% de llevar_al_dia_el_trabajo	,0%	,0%	,0%	16,7%	,0%	1,0%
		% del total	,0%	,0%	,0%	1,0%	,0%	1,0%
	Siempre	Recuento	4	3	1	1	0	9
		% de Trabajar_muy_rapido	44,4%	33,3%	11,1%	11,1%	,0%	100,0%
		% de llevar_al_dia_el_trabajo	9,1%	6,7%	25,0%	16,7%	,0%	8,9%
		% del total	4,0%	3,0%	1,0%	1,0%	,0%	8,9%
Total	Recuento		44	45	4	6	2	101
	% de Trabajar_muy_rapido		43,6%	44,6%	4,0%	5,9%	2,0%	100,0%
	% de llevar_al_dia_el_trabajo		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total		43,6%	44,6%	4,0%	5,9%	2,0%	100,0%

Tabla de contingencia Trabajar muy rápido * llevar al día el trabajo

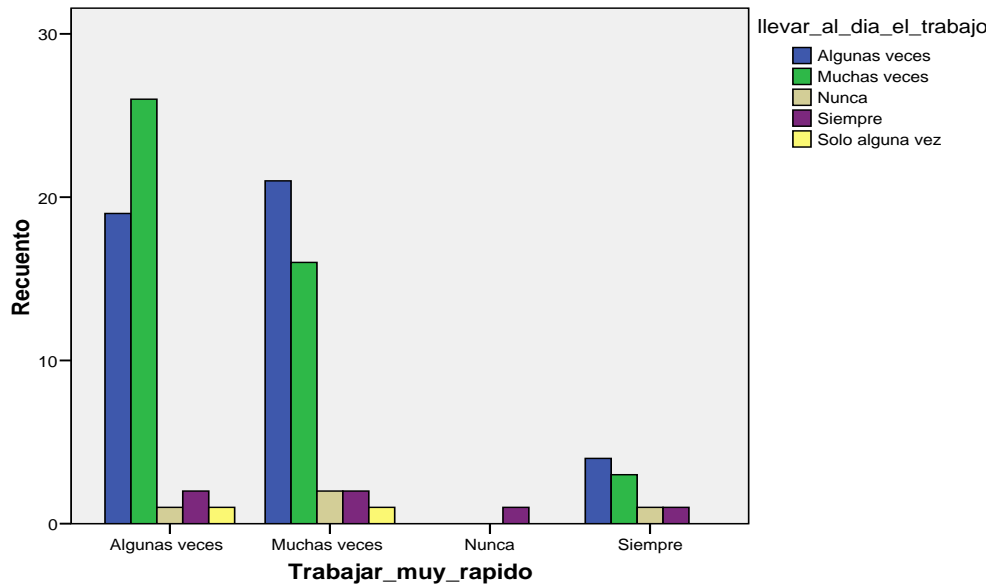
Recuento		Llevar al día el trabajo					Total
		Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Siempre	Solo alguna vez	
Trabajar muy rápido	Algunas veces	19	26	1	2	1	49
	Muchas veces	21	16	2	2	1	42
	Nunca	0	0	0	1	0	1
	Siempre	4	3	1	1	0	9
Total		44	45	4	6	2	101

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,623(a)	12	,056
Razón de verosimilitudes	10,272	12	,592
N de casos válidos	101		

a 16 casillas (80,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Gráfico de barras



Respecto a la relación entre estas dos categorías se observa que 26 personas manifestaron que algunas veces deben trabajar muy rápido y ello hace que muchas veces lleven su trabajo al día. Lo anterior es beneficioso ya que a medida en que se tenga las tareas correspondientes al día se disminuye la posibilidad de la generación de estrés y la preocupación dentro del trabajo.

Este resultado permite establecer que debería existir una relación positiva en que en la medida que se trabaje muy rápido, el trabajo estará adelantado y al día. Sin embargo la prueba indica que no existe una dependencia fuerte entre estas dos variables.

3.Cantidad de trabajo Vs asignación de tareas

			Asignación de tareas				Total
			Algunas veces	Muchas veces	Siempre	Solo alguna vez	
Cantidad de trabajo	Algunas veces	Recuento	18	21	3	2	44
		% de Cantidad de trabajo	40,9%	47,7%	6,8%	4,5%	100,0%
		% de Asignación de tareas	58,1%	44,7%	14,3%	100,0%	43,6%
		% del total	17,8%	20,8%	3,0%	2,0%	43,6%
	Muchas veces	Recuento	9	14	5	0	28
		% de Cantidad de trabajo	32,1%	50,0%	17,9%	,0%	100,0%
		% de Asignación de tareas	29,0%	29,8%	23,8%	,0%	27,7%
		% del total	8,9%	13,9%	5,0%	,0%	27,7%
	Nunca	Recuento	1	0	0	0	1
		% de Cantidad de trabajo	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% de Asignación de tareas	3,2%	,0%	,0%	,0%	1,0%
		% del total	1,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%
	Siempre	Recuento	2	10	12	0	24
		% de Cantidad de trabajo	8,3%	41,7%	50,0%	,0%	100,0%
		% de Asignación de tareas	6,5%	21,3%	57,1%	,0%	23,8%
		% del total	2,0%	9,9%	11,9%	,0%	23,8%
	Solo alguna vez	Recuento	1	2	1	0	4
		% de Cantidad de trabajo	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
		% de Asignación de tareas	3,2%	4,3%	4,8%	,0%	4,0%
		% del total	1,0%	2,0%	1,0%	,0%	4,0%
Total	Recuento		31	47	21	2	101
	% de Cantidad de trabajo		30,7%	46,5%	20,8%	2,0%	100,0%
	% de Asignación de tareas		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total		30,7%	46,5%	20,8%	2,0%	100,0%

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cantidad de trabajo * Asignación de tareas	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%

Tabla de contingencia Cantidad de trabajo * Asignación de tareas

Recuento

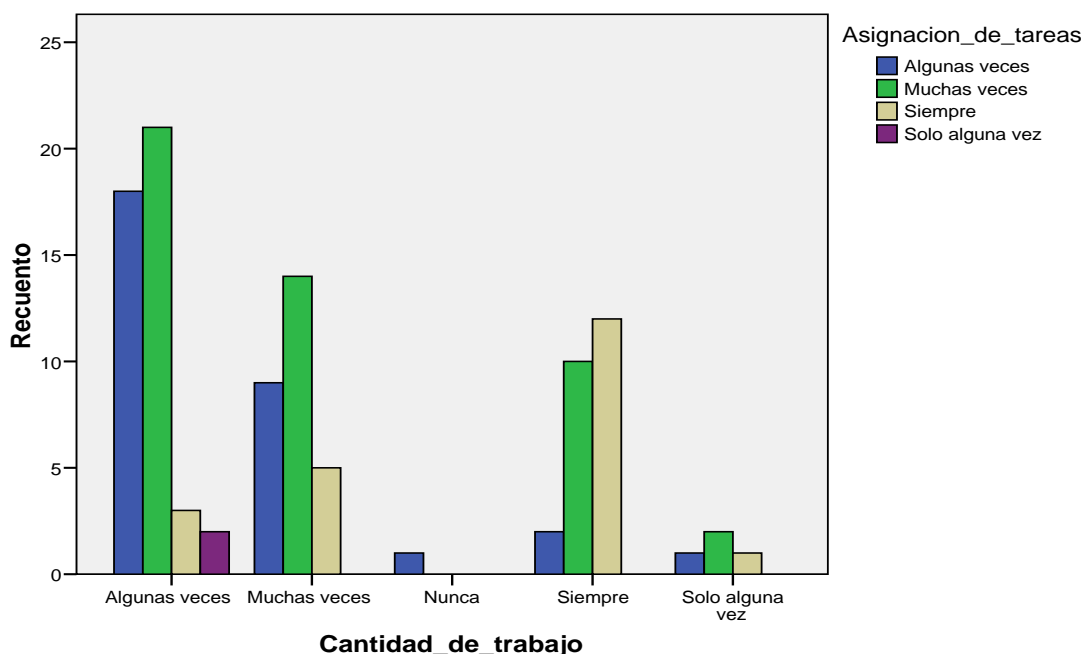
		Asignación de tareas				Total
		Algunas veces	Muchas veces	Siempre	Solo alguna vez	
Cantidad de trabajo	Algunas veces	18	21	3	2	44
	Muchas veces	9	14	5	0	28
	Nunca	1	0	0	0	1
	Siempre	2	10	12	0	24
	Solo alguna vez	1	2	1	0	4
Total		31	47	21	2	101

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,644(a)	12	,017
Razón de verosimilitudes	25,602	12	,012
N de casos válidos	101		

a. 12 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Gráfico de barras



El 43.6% (44) de los encuestados argumentaron que algunas veces pueden tomar decisiones sobre la cantidad de trabajo en el momento de la asignación de las tareas, de igual forma el 46.5 % (47) afirman que si se tiene en cuenta la opinión de ellos. En el momento en que se toma algún tipo de decisión dentro de la vida laboral y se le tiene en cuenta la opinión se genera un alto nivel de responsabilidad y mayor aprecio a la labor desempeñada, generando una sana relación bidireccional entre la compañía y el trabajador.

3. Cantidad de trabajo Vs orden para realizar tareas

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cantidad de trabajo * Orden en que realiza tareas	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%

Tabla de contingencia Cantidad_de_trabajo * Orden_en_que_realiza_tareas

			Orden_en_que_realiza_tareas				Total
			Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Siempre	
Cantidad_de_trabajo	Algunas veces	Recuento	12	21	1	10	44
		% de Cantidad_de_trabajo	27,3%	47,7%	2,3%	22,7%	100,0%
		% de Orden_en_que_realiza_tareas	50,0%	45,7%	100,0%	33,3%	43,6%
		% del total	11,9%	20,8%	1,0%	9,9%	43,6%
	Muchas veces	Recuento	6	16	0	6	28
		% de Cantidad_de_trabajo	21,4%	57,1%	,0%	21,4%	100,0%
		% de Orden_en_que_realiza_tareas	25,0%	34,8%	,0%	20,0%	27,7%
		% del total	5,9%	15,8%	,0%	5,9%	27,7%
	Nunca	Recuento	1	0	0	0	1
		% de Cantidad_de_trabajo	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% de Orden_en_que_realiza_tareas	4,2%	,0%	,0%	,0%	1,0%
		% del total	1,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%
	Siempre	Recuento	1	9	0	14	24
		% de Cantidad_de_trabajo	4,2%	37,5%	,0%	58,3%	100,0%
		% de Orden_en_que_realiza_tareas	4,2%	19,6%	,0%	46,7%	23,8%
		% del total	1,0%	8,9%	,0%	13,9%	23,8%
	Solo alguna vez	Recuento	4	0	0	0	4
		% de Cantidad_de_trabajo	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% de Orden_en_que_realiza_tareas	16,7%	,0%	,0%	,0%	4,0%
		% del total	4,0%	,0%	,0%	,0%	4,0%
Total	Recuento		24	46	1	30	101
	% de Cantidad_de_trabajo		23,8%	45,5%	1,0%	29,7%	100,0%
	% de Orden_en_que_realiza_tareas		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total		23,8%	45,5%	1,0%	29,7%	100,0%

Tabla de contingencia Cantidad de trabajo * Orden en que realiza tareas

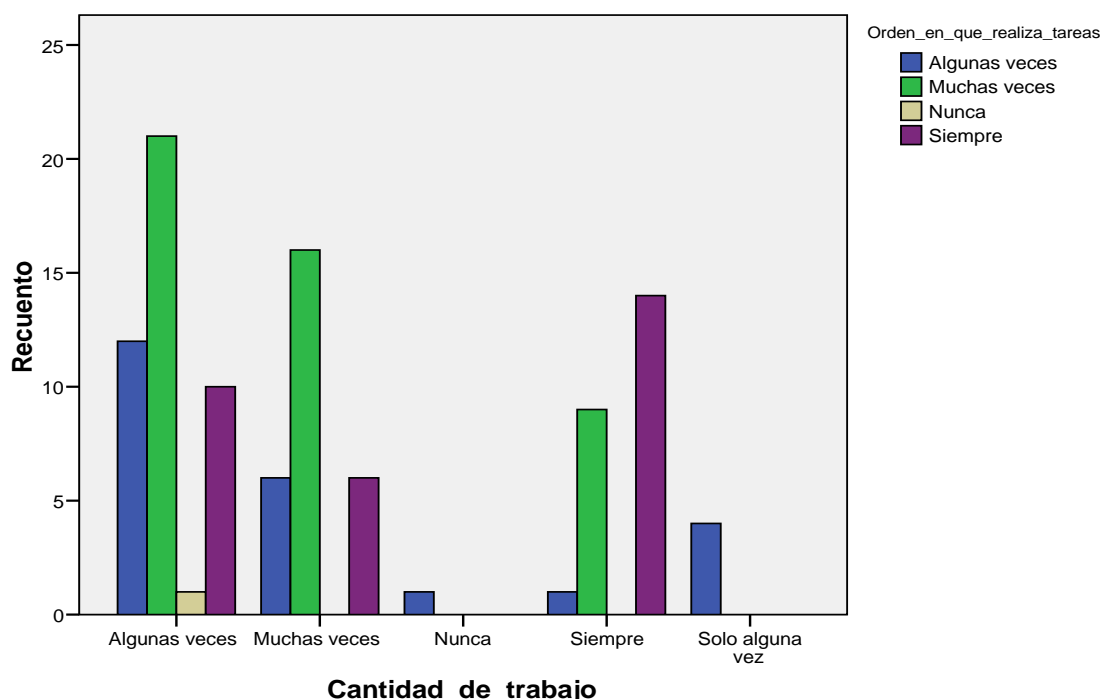
Recuento		Orden en que realiza tareas				Total
		Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Siempre	
Cantidad de trabajo	Algunas veces	12	21	1	10	44
	Muchas veces	6	16	0	6	28
	Nunca	1	0	0	0	1
	Siempre	1	9	0	14	24
	Solo alguna vez	4	0	0	0	4
Total		24	46	1	30	101

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,662(a)	12	,002
Razón de verosimilitudes	29,970	12	,003
N de casos válidos	101		

a. 11 casillas (55,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras



El 57,1% (16) afirmaron que muchas veces la cantidad de trabajo tiene gran influencia a la hora de realizar las tareas en orden.

Lo anterior nos conduce a afirmar que hay una dependencia en el sentido de que la cantidad de trabajo es mayor es prioridad dar un orden a la realización de las tareas.

4. Cantidad de trabajo Vs sentido tareas.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cantidad de trabajo * Sentido de las tareas	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%

Tabla de contingencia Cantidad de trabajo * Sentido de las tareas

Recuento

		Sentido de las tareas			Total
		Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
Cantidad de trabajo	Algunas veces	0	16	28	44
	Muchas veces	2	10	16	28
	Nunca	0	0	1	1
	Siempre	1	3	20	24
	Solo alguna vez	3	1	0	4
Total		6	30	65	101

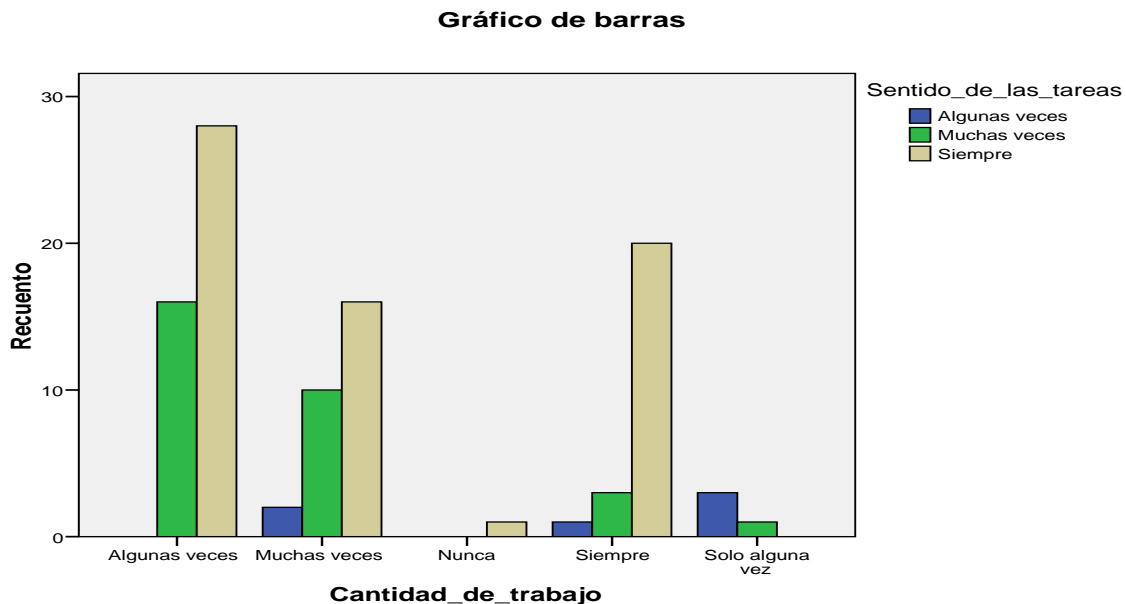
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,042(a)	8	,000
Razón de verosimilitudes	26,648	8	,001
N de casos válidos	101		

a 9 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06

Tabla de contingencia Cantidad de trabajo * Sentido de las tareas

			Sentido de las tareas			Total
			Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
Cantidad de Trabajo	Algunas veces	Recuento	0	16	28	44
		% de Cantidad de trabajo	,0%	36,4%	63,6%	100,0%
		% de Sentido de las tareas	,0%	53,3%	43,1%	43,6%
	Muchas veces	% del total	,0%	15,8%	27,7%	43,6%
		Recuento	2	10	16	28
		% de Cantidad de trabajo	7,1%	35,7%	57,1%	100,0%
	Nunca	% de Sentido de las tareas	33,3%	33,3%	24,6%	27,7%
		% del total	2,0%	9,9%	15,8%	27,7%
		Recuento	0	0	1	1
	Siempre	% de Cantidad de trabajo	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Sentido de las tareas	,0%	,0%	1,5%	1,0%
		% del total	,0%	,0%	1,0%	1,0%
	Solo alguna vez	Recuento	1	3	20	24
		% de Cantidad de trabajo	4,2%	12,5%	83,3%	100,0%
		% de Sentido de las tareas	16,7%	10,0%	30,8%	23,8%
	Total	% del total	1,0%	3,0%	19,8%	23,8%
		Recuento	3	1	0	4
		% de Cantidad de trabajo	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
		% de Sentido de las tareas	50,0%	3,3%	,0%	4,0%
		% del total	3,0%	1,0%	,0%	4,0%
		Recuento	6	30	65	101
Total		% de Cantidad de trabajo	5,9%	29,7%	64,4%	100,0%
		% de Sentido de las tareas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	5,9%	29,7%	64,4%	100,0%



El 43.6% (44) argumentan que algunas veces puede tomar decisiones sobre la cantidad de trabajo que se le asigna y el 64.4% (65) afirman que en el momento de tomar la decisión de la cantidad de trabajo a realizar, las tareas y funciones a cumplir siempre tienen sentido y un fin específico. En el momento que se realiza una tarea con sentido, se estimula al trabajador ya que le aporta su trabajo al buen desarrollo de la compañía.

5. Autonomía Vs tareas de responsabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Autonomía * Tareas de responsabilidad	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%

			Tareas de responsabilidad			Total
			Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
Autonomía	Algunas veces	Recuento	5	6	0	11
		% de Autonomía	45,5%	54,5%	,0%	100,0%
		% de Tareas de responsabilidad	62,5%	18,2%	,0%	10,9%
	Muchas veces	% del total	5,0%	5,9%	,0%	10,9%
		Recuento	1	21	23	45
		% de Autonomía	2,2%	46,7%	51,1%	100,0%
	Siempre	% de Tareas de responsabilidad	12,5%	63,6%	38,3%	44,6%
		% del total	1,0%	20,8%	22,8%	44,6%
		Recuento	1	6	37	44
	Solo alguna vez	% de Autonomía	2,3%	13,6%	84,1%	100,0%
		% de Tareas de responsabilidad	12,5%	18,2%	61,7%	43,6%
		% del total	1,0%	5,9%	36,6%	43,6%
	Total	Recuento	1	0	0	1
		% de Autonomía	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% de Tareas de responsabilidad	12,5%	,0%	,0%	1,0%
	Total	% del total	1,0%	,0%	,0%	1,0%
		Recuento	8	33	60	101
		% de Autonomía	7,9%	32,7%	59,4%	100,0%
	Total	% de Tareas de responsabilidad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	7,9%	32,7%	59,4%	100,0%

Tabla de contingencia Autonomía * Tareas de responsabilidad

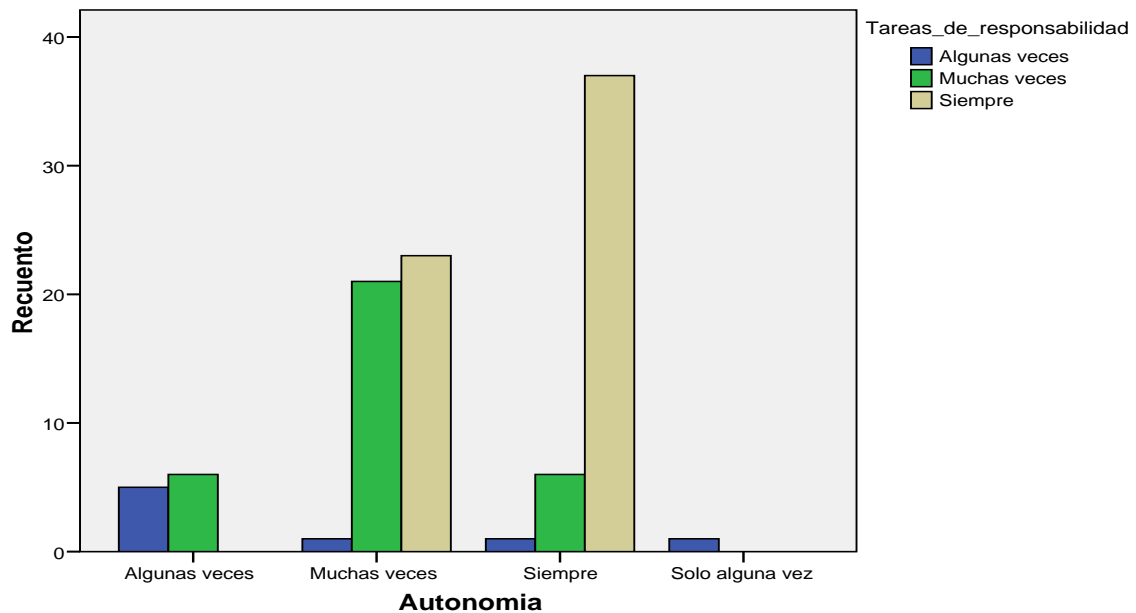
Recuento

		Tareas de responsabilidad			Total
		Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
Autonomía	Algunas veces	5	6	0	11
	Muchas veces	1	21	23	45
	Siempre	1	6	37	44
	Solo alguna vez	1	0	0	1
Total		8	33	60	101

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,563(a)	6	,000
Razón de verosimilitudes	46,938	6	,000
N de casos válidos	101		

Gráfico de barras



El 44,6% (45) afirman que muchas veces tienen un nivel de autonomía en el lugar de trabajo y el 59,4% (60) comentan que siempre saben que tareas son de su compromiso. Estas dos variables tienen muy buena relación ya que su chi – cuadrado es de ,000 y no entran en conflicto el carácter profesional y ético de cada ser humano y el rol de cada trabajador , así como sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo, Sabe justamente qué tareas son de su responsabilidad

6. Informes de cambio Vs comunicación con claridad

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Información de cambios * Comunicación con claridad	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%

Tabla de contingencia Información de cambios * Comunicación con claridad

Recuento

		Comunicación con claridad					Total
		Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Siempre	Solo alguna vez	
Información de cambios	Algunas veces	10	22	0	10	0	42
	Muchas veces	7	18	0	7	0	32
	Nunca	0	2	0	0	0	2
	Siempre	0	7	1	15	0	23
	Solo alguna vez	0	1	0	0	1	2
Total		17	50	1	32	1	101

Tabla de contingencia Informacion_de_cambios * Comunicación_con_claridad

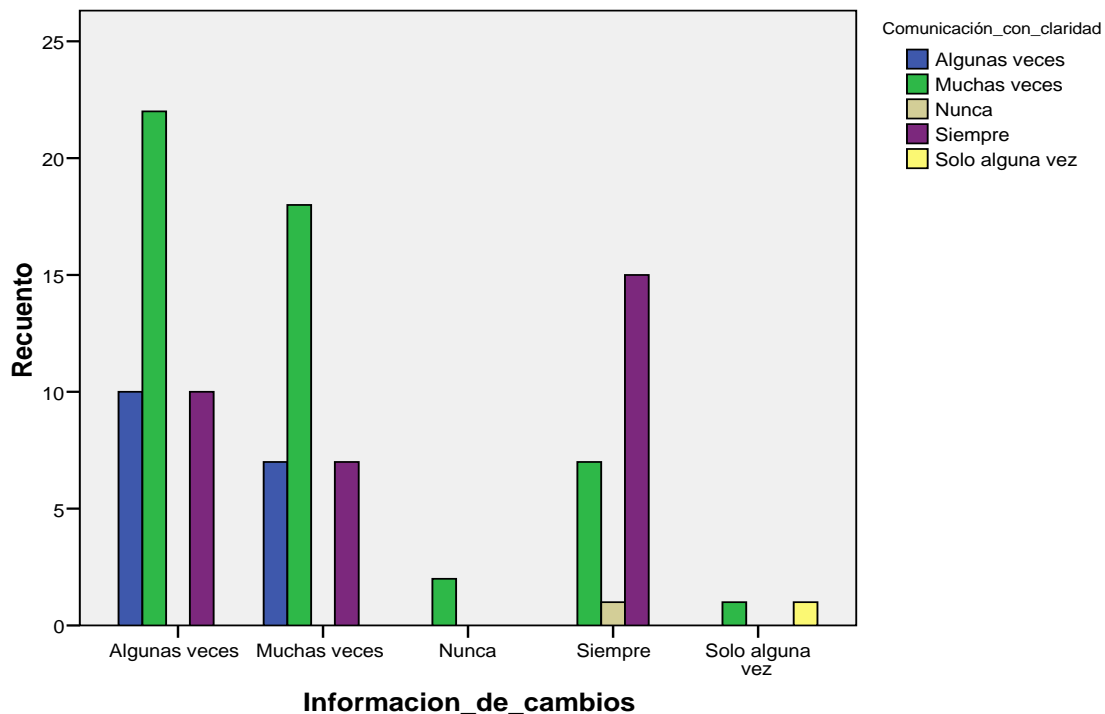
			Comunicación_con_claridad					Total
			Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Siempre	Solo alguna vez	
Informacion_de_cambios	Algunas veces	Recuento	10	22	0	10	0	42
		% de Informacion_de_cambios	23,8%	52,4%	,0%	23,8%	,0%	100,0%
		% de Comunicación_con_claridad	58,8%	44,0%	,0%	31,3%	,0%	41,6%
		% del total	9,9%	21,8%	,0%	9,9%	,0%	41,6%
	Muchas veces	Recuento	7	18	0	7	0	32
		% de Informacion_de_cambios	21,9%	56,3%	,0%	21,9%	,0%	100,0%
		% de Comunicación_con_claridad	41,2%	36,0%	,0%	21,9%	,0%	31,7%
		% del total	6,9%	17,8%	,0%	6,9%	,0%	31,7%
	Nunca	Recuento	0	2	0	0	0	2
		% de Informacion_de_cambios	,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% de Comunicación_con_claridad	,0%	4,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%
		% del total	,0%	2,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%
	Siempre	Recuento	0	7	1	15	0	23
		% de Informacion_de_cambios	,0%	30,4%	4,3%	65,2%	,0%	100,0%
		% de Comunicación_con_claridad	,0%	14,0%	100,0%	46,9%	,0%	22,8%
		% del total	,0%	6,9%	1,0%	14,9%	,0%	22,8%
	Solo alguna vez	Recuento	0	1	0	0	1	2
		% de Informacion_de_cambios	,0%	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
		% de Comunicación_con_claridad	,0%	2,0%	,0%	,0%	100,0%	2,0%
		% del total	,0%	1,0%	,0%	,0%	1,0%	2,0%
Total	Recuento		17	50	1	32	1	101
	% de Informacion_de_cambios		16,8%	49,5%	1,0%	31,7%	1,0%	100,0%
	% de Comunicación_con_claridad		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total		16,8%	49,5%	1,0%	31,7%	1,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	73,443(a)	16	,000
Razón de verosimilitudes	35,271	16	,004
N de casos válidos	101		

a 17 casillas (68,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Gráfico de barras



El 22.8% (23) afirmar que siempre se le informa con suficiente anticipación de los cambios de trabajo y un 49.5 % (50) aseguran que muchas veces reciben toda la información que necesita para realizar adecuadamente su trabajo. Estas dos variables se encuentran en una dimensión de previsibilidad, la cual se refiere al hecho de que las personas necesitamos disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarnos a los cambios que pueden afectar nuestra vida, de lo contrario aumentan nuestros niveles de estrés. Los cambios bruscos dentro del ambiente laboral sin un aviso previo puede afectar la salud mental y la vitalidad del trabajador.

7. Retribución x desempeño Vs trabajo y esfuerzo

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje

Retribucion por desempeño * Trabajo y esfuerzo	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%
---	-----	--------	---	-----	-----	--------

Tabla de contingencia Retribucion_por_desempeño * Trabajo_y_esfuerzo

			Trabajo_y_esfuerzo					Total
			Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Siempre	Solo alguna vez	
Retribucion_por_desempeño	Algunas veces	Recuento	25	19	3	1	4	52
		% de Retribucion_por_desempeño	48,1%	36,5%	5,8%	1,9%	7,7%	100,0%
		% de Trabajo_y_esfuerzo	58,1%	47,5%	60,0%	16,7%	57,1%	51,5%
		% del total	24,8%	18,8%	3,0%	1,0%	4,0%	51,5%
	Muchas veces	Recuento	6	10	0	4	0	20
		% de Retribucion_por_desempeño	30,0%	50,0%	,0%	20,0%	,0%	100,0%
		% de Trabajo_y_esfuerzo	14,0%	25,0%	,0%	66,7%	,0%	19,8%
		% del total	5,9%	9,9%	,0%	4,0%	,0%	19,8%
	Nunca	Recuento	7	8	2	0	0	17
		% de Retribucion_por_desempeño	41,2%	47,1%	11,8%	,0%	,0%	100,0%
		% de Trabajo_y_esfuerzo	16,3%	20,0%	40,0%	,0%	,0%	16,8%
		% del total	6,9%	7,9%	2,0%	,0%	,0%	16,8%
	Siempre	Recuento	1	2	0	1	0	4
		% de Retribucion_por_desempeño	25,0%	50,0%	,0%	25,0%	,0%	100,0%
		% de Trabajo_y_esfuerzo	2,3%	5,0%	,0%	16,7%	,0%	4,0%
		% del total	1,0%	2,0%	,0%	1,0%	,0%	4,0%
	Solo alguna vez	Recuento	4	1	0	0	3	8
		% de Retribucion_por_desempeño	50,0%	12,5%	,0%	,0%	37,5%	100,0%
		% de Trabajo_y_esfuerzo	9,3%	2,5%	,0%	,0%	42,9%	7,9%
		% del total	4,0%	1,0%	,0%	,0%	3,0%	7,9%
Total	Recuento	43	40	5	6	7	101	
	% de Retribucion_por_desempeño	42,6%	39,6%	5,0%	5,9%	6,9%	100,0%	
	% de Trabajo_y_esfuerzo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	42,6%	39,6%	5,0%	5,9%	6,9%	100,0%	

Tabla de contingencia Retribución por desempeño * Trabajo y esfuerzo

Recuento

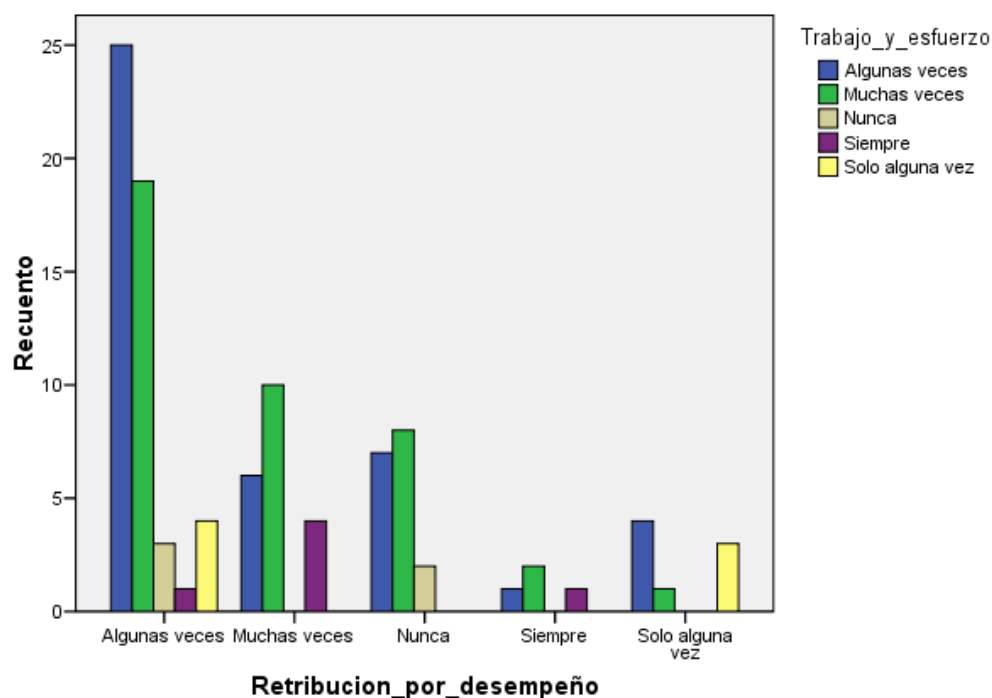
		Trabajo y esfuerzo					Total
		Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Siempre	Solo alguna vez	
Retribución por desempeño	Algunas veces	25	19	3	1	4	52
	Muchas veces	6	10	0	4	0	20
	Nunca	7	8	2	0	0	17
	Siempre	1	2	0	1	0	4
	Solo alguna vez	4	1	0	0	3	8
Total		43	40	5	6	7	101

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,935(a)	16	,008
Razón de verosimilitudes	30,292	16	,017
N de casos válidos	101		

a 19 casillas (76,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,20.

Gráfico de barras



El 51.5% (52) de los encuestados afirman que algunas veces se ha recibido algún tipo de retribución por su desempeño en el lugar de trabajo, de igual forma el 42.6% (43) también aseguran que algunas veces se le otorga un reconocimiento adecuado por todo el trabajo y el esfuerzo que ha realizado. Estas dos variables están en una categoría de estima dentro de la dimensión de compensación psicológica obtenida en este caso como insuficiente ya que siempre debería existir un reconocimiento a su desempeño laboral con el fin de el trabajador se esfuerce cada día para hacer lo mejor posible el trabajo asignado.

Cantidad de trabajo Vs decisión en el descanso.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cantidad_de_trabajo * Decision_en_el_descanso	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%

Tabla de contingencia Cantidad_de_trabajo * Decision_en_el_descanso

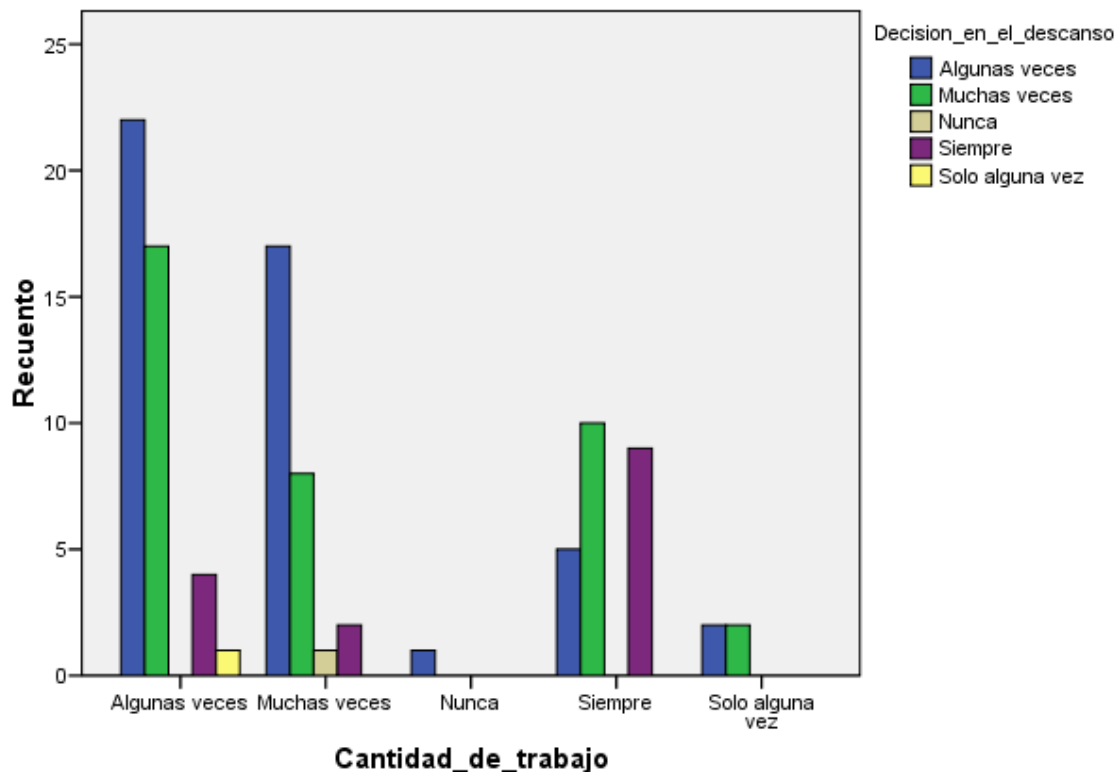
			Decision en el descanso					Total
			Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Siempre	Solo alguna vez	
Cantidad_de_trabajo	Algunas veces	Recuento	22	17	0	4	1	44
		% de Cantidad_de_trabajo	50,0%	38,6%	,0%	9,1%	2,3%	100,0%
		% de Decision_en_el_descanso	46,8%	45,9%	,0%	26,7%	100,0%	43,6%
		% del total	21,8%	16,8%	,0%	4,0%	1,0%	43,6%
	Muchas veces	Recuento	17	8	1	2	0	28
		% de Cantidad_de_trabajo	60,7%	28,6%	3,6%	7,1%	,0%	100,0%
		% de Decision_en_el_descanso	36,2%	21,6%	100,0%	13,3%	,0%	27,7%
		% del total	16,8%	7,9%	1,0%	2,0%	,0%	27,7%
	Nunca	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% de Cantidad_de_trabajo	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% de Decision_en_el_descanso	2,1%	,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%
		% del total	1,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%
	Siempre	Recuento	5	10	0	9	0	24
		% de Cantidad_de_trabajo	20,8%	41,7%	,0%	37,5%	,0%	100,0%
		% de Decision_en_el_descanso	10,6%	27,0%	,0%	60,0%	,0%	23,8%
		% del total	5,0%	9,9%	,0%	8,9%	,0%	23,8%
	Solo alguna vez	Recuento	2	2	0	0	0	4
		% de Cantidad_de_trabajo	50,0%	50,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% de Decision_en_el_descanso	4,3%	5,4%	,0%	,0%	,0%	4,0%
		% del total	2,0%	2,0%	,0%	,0%	,0%	4,0%
Total		Recuento	47	37	1	15	1	101
		% de Cantidad_de_trabajo	46,5%	36,6%	1,0%	14,9%	1,0%	100,0%
		% de Decision_en_el_descanso	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	46,5%	36,6%	1,0%	14,9%	1,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,665 ^a	16	,154
Razón de verosimilitudes	21,682	16	,154
N de casos válidos	101		

a. 18 casillas (72,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras



De las 101 personas encuestadas el 43.6 %(44) concordaron que algunas veces pueden tomar decisiones sobre la cantidad de trabajo que se le asigna y un 46.5 % (47) dicen que solo algunas veces pueden decidir cuándo hacer un descanso. En el trabajo ejercemos un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso ya que es beneficioso hacer un receso,

con esto se asegura que un trabajador tenga una jornada laboral descansada, sin fatiga y ayudando a cumplir las normas de calidad al interior de la empresa.

8. Tareas de responsabilidad Vs Planificación del trabajo

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Tareas_de_responsabilidad * Planificacion_del_trabajo	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%

Tabla de contingencia Tareas_de_responsabilidad * Planificacion_del_trabajo

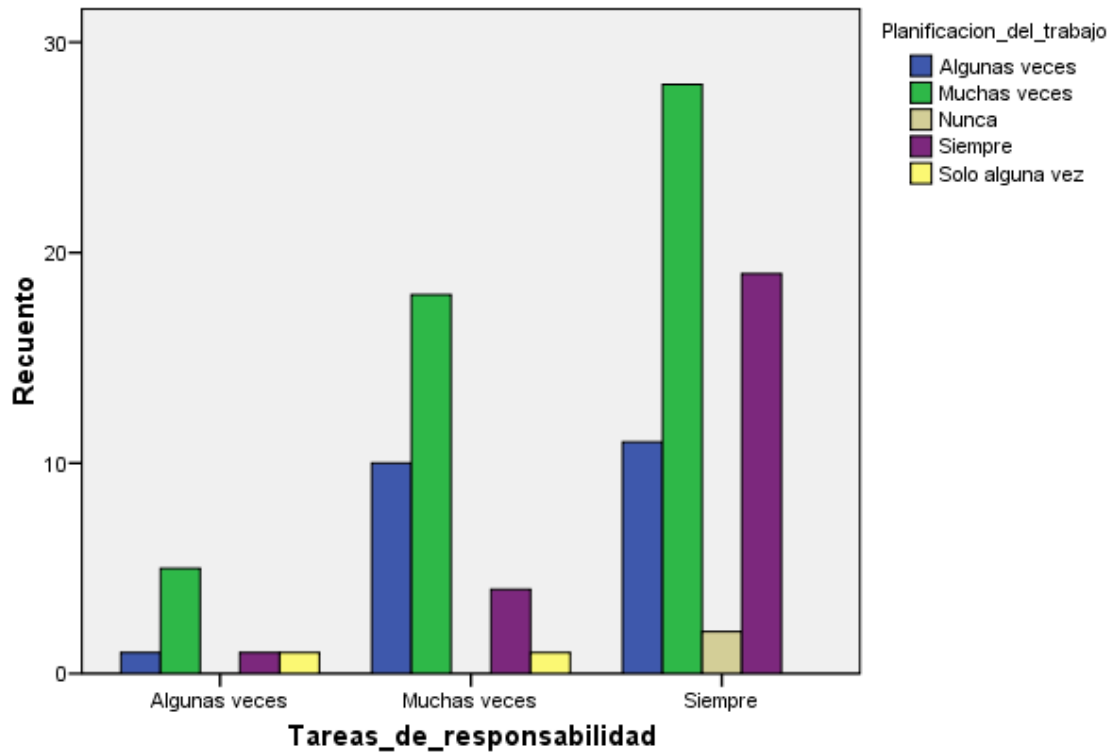
			Planificacion_del_trabajo					Total
			Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Siempre	Solo alguna vez	
Tareas_de_responsabilidad	Algunas veces	Recuento	1	5	0	1	1	8
		% de Tareas_de_responsabilidad	12,5%	62,5%	,0%	12,5%	12,5%	100,0%
		% de Planificacion_del_trabajo	4,5%	9,8%	,0%	4,2%	50,0%	7,9%
		% del total	1,0%	5,0%	,0%	1,0%	1,0%	7,9%
	Muchas veces	Recuento	10	18	0	4	1	33
		% de Tareas_de_responsabilidad	30,3%	54,5%	,0%	12,1%	3,0%	100,0%
		% de Planificacion_del_trabajo	45,5%	35,3%	,0%	16,7%	50,0%	32,7%
		% del total	9,9%	17,8%	,0%	4,0%	1,0%	32,7%
	Siempre	Recuento	11	28	2	19	0	60
		% de Tareas_de_responsabilidad	18,3%	46,7%	3,3%	31,7%	,0%	100,0%
		% de Planificacion_del_trabajo	50,0%	54,9%	100,0%	79,2%	,0%	59,4%
		% del total	10,9%	27,7%	2,0%	18,8%	,0%	59,4%
Total	Recuento		22	51	2	24	2	101
	% de Tareas_de_responsabilidad		21,8%	50,5%	2,0%	23,8%	2,0%	100,0%
	% de Planificacion_del_trabajo		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total		21,8%	50,5%	2,0%	23,8%	2,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,350 ^a	8	,100
Razón de verosimilitudes	13,057	8	,110
N de casos válidos	101		

a. 9 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es ,16.

Gráfico de barras



El 59.4% (60) expresan que ellos saben exactamente que tareas son de su responsabilidad y un 50.5 % (50) comentan que dentro de la compañía se maneja la planificación del trabajo. En el momento en que se tiene conocimiento de las tareas que se tienen que cumplir se planifica la jornada laboral con el fin de tener una calidad de vida sana y libre de estrés laboral.

9. AYUDA Y APOYO DEL JEFE Vs PLANIFICACION DEL TRABAJO

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Ayuda_y_apoyo_compañeros * Comunicación_con_claridad	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%

Tabla de contingencia Ayuda_y_apoyo_del_jefe * Planificacion_del_trabajo

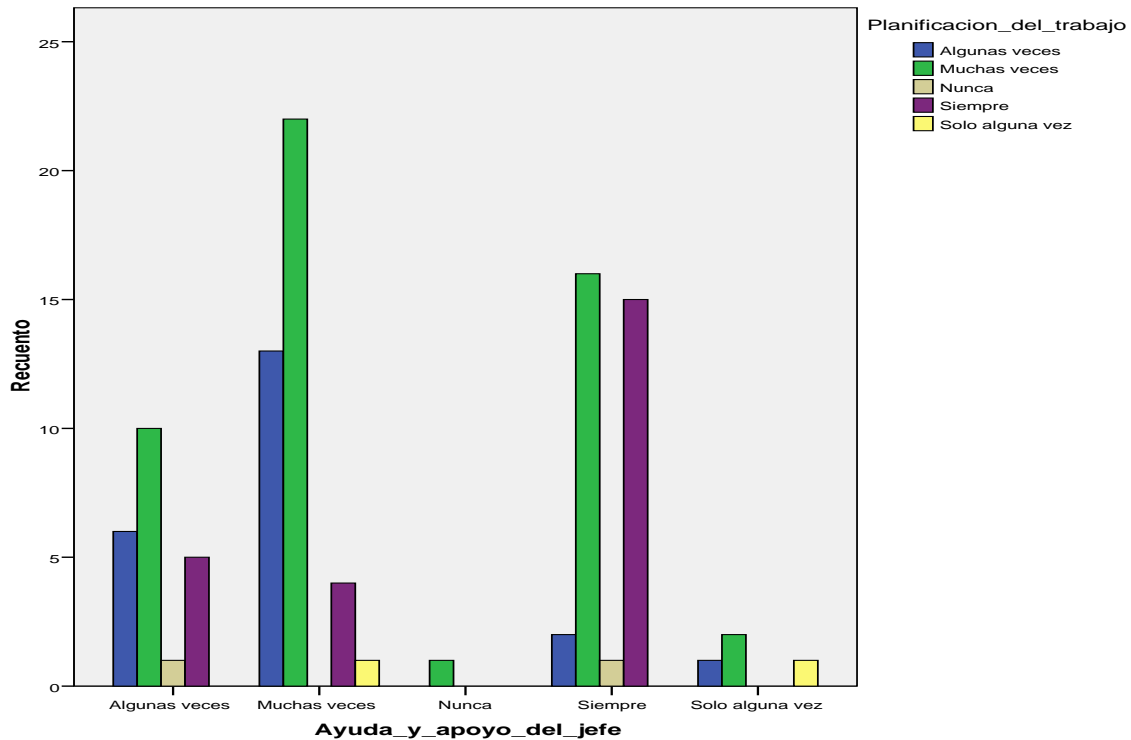
			Planificacion del trabajo					Total
			Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Siempre	Solo alguna vez	
Ayuda_y_apoyo_del_jefe	Algunas veces	Recuento	6	10	1	5	0	22
		% de Ayuda_y_apoyo_del_jefe	27,3%	45,5%	4,5%	22,7%	,0%	100,0%
		% de Planificacion_del_trabajo	27,3%	19,6%	50,0%	20,8%	,0%	21,8%
		% del total	5,9%	9,9%	1,0%	5,0%	,0%	21,8%
	Muchas veces	Recuento	13	22	0	4	1	40
		% de Ayuda_y_apoyo_del_jefe	32,5%	55,0%	,0%	10,0%	2,5%	100,0%
		% de Planificacion_del_trabajo	59,1%	43,1%	,0%	16,7%	50,0%	39,6%
		% del total	12,9%	21,8%	,0%	4,0%	1,0%	39,6%
	Nunca	Recuento	0	1	0	0	0	1
		% de Ayuda_y_apoyo_del_jefe	,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% de Planificacion_del_trabajo	,0%	2,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%
		% del total	,0%	1,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%
	Siempre	Recuento	2	16	1	15	0	34
		% de Ayuda_y_apoyo_del_jefe	5,9%	47,1%	2,9%	44,1%	,0%	100,0%
		% de Planificacion_del_trabajo	9,1%	31,4%	50,0%	62,5%	,0%	33,7%
		% del total	2,0%	15,8%	1,0%	14,9%	,0%	33,7%
	Solo alguna vez	Recuento	1	2	0	0	1	4
		% de Ayuda_y_apoyo_del_jefe	25,0%	50,0%	,0%	,0%	25,0%	100,0%
		% de Planificacion_del_trabajo	4,5%	3,9%	,0%	,0%	50,0%	4,0%
		% del total	1,0%	2,0%	,0%	,0%	1,0%	4,0%
Total	Recuento	22	51	2	24	2	101	
	% de Ayuda_y_apoyo_del_jefe	21,8%	50,5%	2,0%	23,8%	2,0%	100,0%	
	% de Planificacion_del_trabajo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	21,8%	50,5%	2,0%	23,8%	2,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,117 ^a	12	,235
Razón de verosimilitudes	14,908	12	,247
N de casos válidos	101		

a. 14 casillas (70,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras



Según la información dada por los inspectores y supervisores, el 39.6% (40) manifiesta que muchas veces recibe ayuda y apoyo laboral de su jefe inmediato, lo que significa que dentro de la compañía hay un entendimiento y compromiso en el momento de realizar las actividades específicas, la ayuda y el apoyo del jefe están inmersos en la dimensión de apoyo social en el trabajo. El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, y el 50.5% (51) afirman que muchas veces los jefes inmediatos

planifican bien el trabajo, la cual está en la dimensión de calidad de liderazgo. El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores.

10. Trabajar muy rápido Vs Cantidad de trabajo

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Trabajar_muy_rapido * Cantidad_de_trabajo	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%

Tabla de contingencia Trabajar_muy_rapido * Cantidad_de_trabajo

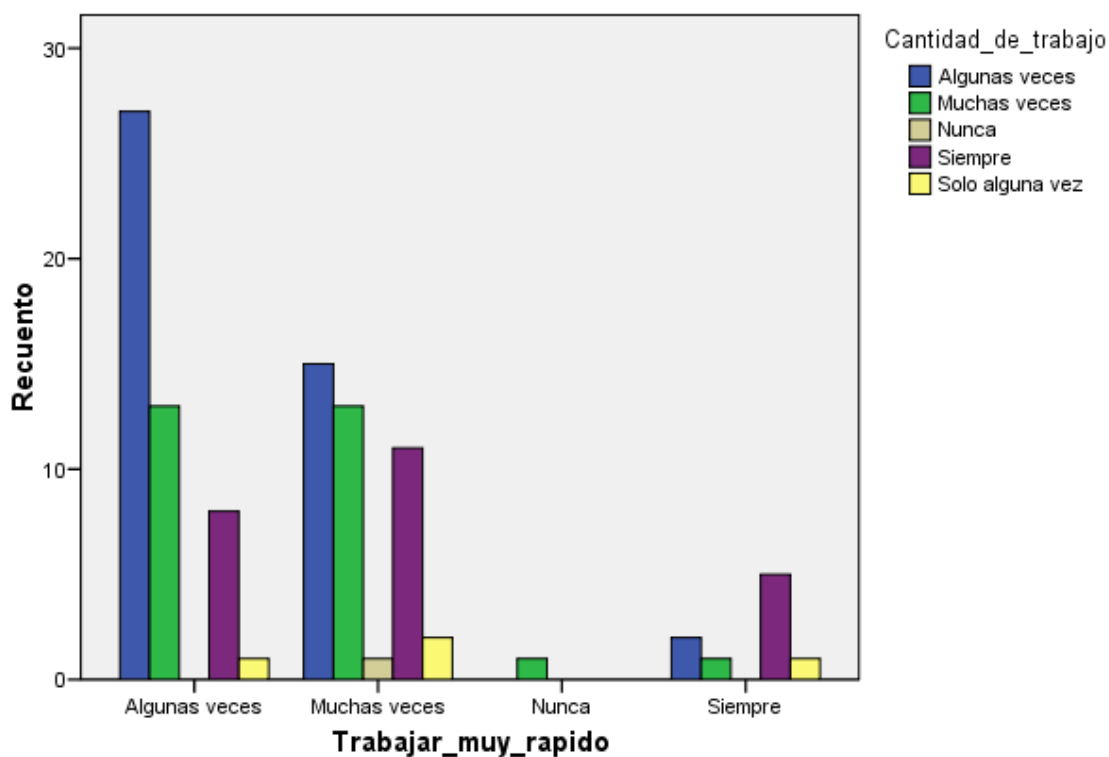
			Cantidad_de_trabajo					Total
			Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Siempre	Solo alguna vez	
Trabajar_muy_rapido	Algunas veces	Recuento	27	13	0	8	1	49
		% de Trabajar_muy_rapido	55,1%	26,5%	,0%	16,3%	2,0%	100,0%
		% de Cantidad_de_trabajo	61,4%	46,4%	,0%	33,3%	25,0%	48,5%
		% del total	26,7%	12,9%	,0%	7,9%	1,0%	48,5%
	Muchas veces	Recuento	15	13	1	11	2	42
		% de Trabajar_muy_rapido	35,7%	31,0%	2,4%	26,2%	4,8%	100,0%
		% de Cantidad_de_trabajo	34,1%	46,4%	100,0%	45,8%	50,0%	41,6%
		% del total	14,9%	12,9%	1,0%	10,9%	2,0%	41,6%
	Nunca	Recuento	0	1	0	0	0	1
		% de Trabajar_muy_rapido	,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% de Cantidad_de_trabajo	,0%	3,6%	,0%	,0%	,0%	1,0%
		% del total	,0%	1,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%
	Siempre	Recuento	2	1	0	5	1	9
		% de Trabajar_muy_rapido	22,2%	11,1%	,0%	55,6%	11,1%	100,0%
		% de Cantidad_de_trabajo	4,5%	3,6%	,0%	20,8%	25,0%	8,9%
		% del total	2,0%	1,0%	,0%	5,0%	1,0%	8,9%
Total	Recuento		44	28	1	24	4	101
	% de Trabajar_muy_rapido		43,6%	27,7%	1,0%	23,8%	4,0%	100,0%
	% de Cantidad_de_trabajo		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total		43,6%	27,7%	1,0%	23,8%	4,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,872 ^a	12	,249
Razón de verosimilitudes	14,351	12	,279
N de casos válidos	101		

a. 14 casillas (70,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras



Segun las 101 personas encuestadas el 48.5% (49) afirman que dentro de la jornada de laboral hay que trabajar muy rápido, algunas veces , y un 43.6% (44) aseguran que algunas veces pueden opinar en el momento de las asignaciones de las tareas asignadas. En este cruce de variables vemos que solo algunas veces se tiene que trabajar rápido, lo que nos indica que durante la jornada laboral se presentan un ambiente acorde para cumplir con el objetivo, de igual forma existe la oportunidad de opinar en el momento de la distribución de las

actividades, estas se relizan de mas agrado ya que no es impuesto por un superior.

11.LLEVAR AL DIA EL TRABAJAO Vs COMPROMISO LABORAL

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
llevar_al_dia_el_trabajo * compromiso_laboral	101	100,0%	0	,0%	101	100,0%

Tabla de contingencia llevar_al_dia_el_trabajo* compromiso_laboral

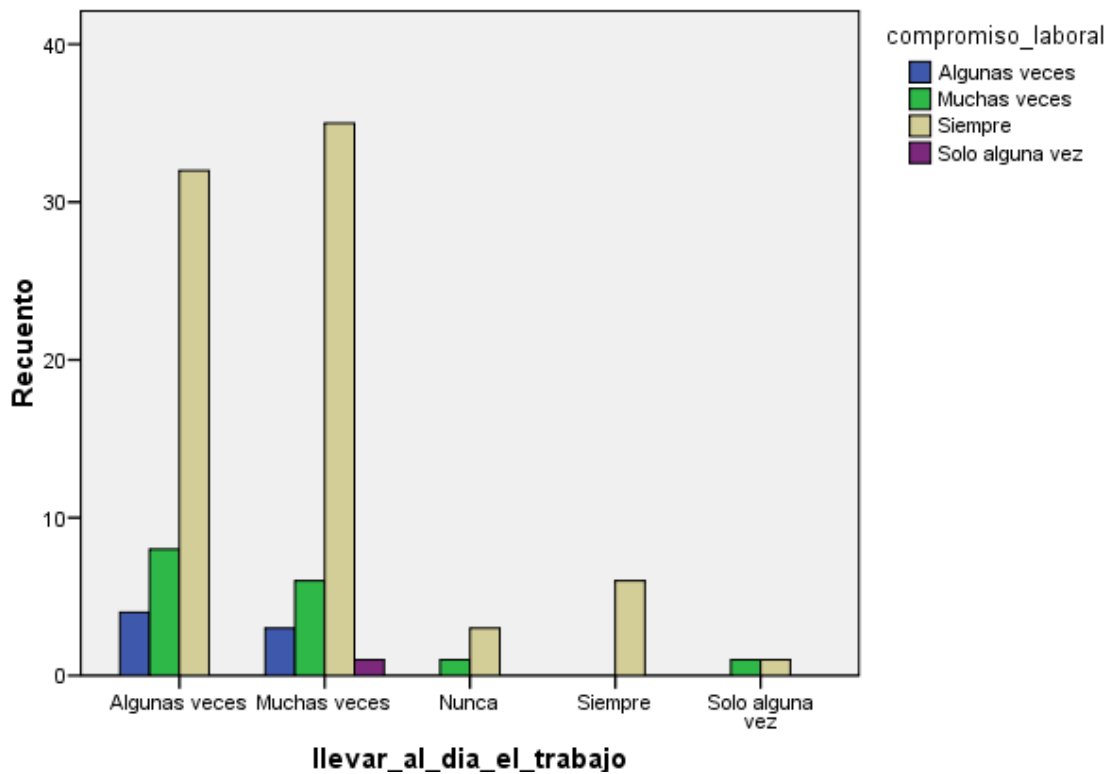
			compromiso_laboral				Total
			Algunas veces	Muchas veces	Siempre	Solo alguna vez	
llevar_al_dia_el_trabajo	Algunas veces	Recuento	4	8	32	0	44
		% de llevar_al_dia_el_trabajo	9,1%	18,2%	72,7%	,0%	100,0%
		% de compromiso_laboral	57,1%	50,0%	41,6%	,0%	43,6%
		% del total	4,0%	7,9%	31,7%	,0%	43,6%
	Muchas veces	Recuento	3	6	35	1	45
		% de llevar_al_dia_el_trabajo	6,7%	13,3%	77,8%	2,2%	100,0%
		% de compromiso_laboral	42,9%	37,5%	45,5%	100,0%	44,6%
		% del total	3,0%	5,9%	34,7%	1,0%	44,6%
	Nunca	Recuento	0	1	3	0	4
		% de llevar_al_dia_el_trabajo	,0%	25,0%	75,0%	,0%	100,0%
		% de compromiso_laboral	,0%	6,3%	3,9%	,0%	4,0%
		% del total	,0%	1,0%	3,0%	,0%	4,0%
	Siempre	Recuento	0	0	6	0	6
		% de llevar_al_dia_el_trabajo	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		% de compromiso_laboral	,0%	,0%	7,8%	,0%	5,9%
		% del total	,0%	,0%	5,9%	,0%	5,9%
	Solo alguna vez	Recuento	0	1	1	0	2
		% de llevar_al_dia_el_trabajo	,0%	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
		% de compromiso_laboral	,0%	6,3%	1,3%	,0%	2,0%
		% del total	,0%	1,0%	1,0%	,0%	2,0%
Total	Recuento	7	16	77	1	101	
	% de llevar_al_dia_el_trabajo	6,9%	15,8%	76,2%	1,0%	100,0%	
	% de compromiso_laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	6,9%	15,8%	76,2%	1,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,054 ^a	12	,913
Razón de verosimilitudes	7,599	12	,816
N de casos válidos	101		

a. 16 casillas (80,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Gráfico de barras



De acuerdo la información de los inspectores y supervisores, el 44.6% (45) afirman que muchas veces se puede llevar el trabajo al día dentro de la jornada laboral, al mismo tiempo un 76.2% (77) manifiestan que siempre se tiene un compromiso laboral con su compañía, sus funciones y su puesto de trabajo. Cuando existe un compromiso laboral y se afirma que muchas veces la jornada laboral está cumpliendo con el objetivo, que es llevar al día el trabajo; se identifica que existe un compromiso tanto con la empresa como con sus funciones laborales,

compañeros y superiores en el trabajo, lo que resalta unos valores éticos y profesionales dentro de la compañía.

8. ANALISIS DE RESULTADOS

La salud ocupacional es una disciplina que busca el bienestar psicológico, físico y social de los trabajadores dentro de un ambiente laboral, su objetivo es minimizar los riesgos de accidentalidad laboral, pues según la OMS (Organización Mundial de la Salud) define la salud ocupacional como:

“Una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores, esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo”¹.

Dentro de esta disciplina se encuentran diferentes factores de riesgo como lo son: Físicos, Químicos, Ambientales, Ergonómico, Biológico, Mecánico y Psicosocial; este último fue objeto de la investigación realizada, puesto que fue pertinente en la profesión de trabajo social dado que esta busca el bienestar del ser humano en este caso el trabajador. Así mismo el factor de riesgo psicosocial está compuesto por diferentes áreas de las cuales “Carga laboral” fue el estudio seleccionado por el grupo de trabajo y la Compañía.

Entendiendo que la carga laboral requiere un mayor esfuerzo físico como psíquico y se ocasiona cuando la empresa organiza a sus empleados con las máximas funciones para máxima producción y menor número de trabajadores, y así disminuir los costos de salario dentro de la organización.

Con el fin de identificar la presencia de carga laboral en los Inspectores y Supervisores del área de mantenimiento del puente Aéreo en la compañía AVIANCA, se implementó el instrumento de medición basado en “el cuestionario de riesgos psicosociales ISTAS21 (CoPsoQ)”; una vez validado el instrumento se procedió a aplicarlo con la totalidad de la población (101 encuestas), luego de ello se procedió a realizar la sistematización de datos obtenidos mediante una matriz, que permitió evidenciar las variables estructuradas en el programa SPSS, a través

¹ <http://definicion.de/salud-ocupacional/> fecha:18 de marzo de 2009, hora: 11+45 pm.

de este programa se diseñaron tablas de contingencia las cuales arrojaron tablas porcentuales y gráficas, estableciendo cruces por categorías y subcategorías y así facilitar el análisis de la condición laboral actual y obtener una interpretación con mayor confiabilidad, de esta manera se obtuvo la siguiente información:

Se seleccionaron las siguientes variables en la presente investigación:

- *Exigencias del trabajo*
- *Autonomía de decisión en el trabajo*
- *Temores en el trabajo*
- *Comunicación Laboral*
- *Reconocimiento Laboral*
- *Condiciones laborales.*

A continuación se analizará cada una de las variables permitiendo identificar los principales hallazgos de los resultados, en primer lugar encontramos la variable ***exigencias en el trabajo*** esta consta de seis (6) preguntas las cuales fueron importantes en el momento de implementar la encuesta.

Esta variable se define como: “Las necesidades específicas que impone el proceso laboral a los trabajadores como consecuencia de las actividades que ellos desarrollan y de las formas de organización y división técnica del trabajo en un centro laboral” (Noriega, 1989). Dentro de esta variable encontramos las tres primeras preguntas en una categoría de *exigencias psicológicas cuantitativas*, las cuales se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Desde el punto de vista de la prevención, las exigencias cuantitativas deben adecuarse al tiempo disponible para el trabajo, con una buena planificación y programación como base de la asignación de tareas, tener la plantilla necesaria para realizar la cantidad de trabajo que recae en el centro o un buen cronometraje pueden suponer elementos que faciliten la asunción de estas exigencias.

Siguiendo con las preguntas correspondientes llegamos a la cuarta y quinta pregunta que se encasilla en la categoría de *exigencias psicológicas emocionales*, incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirse, ante quienes muestran comprensión y compasión.

Es así como se llega a la última pregunta de esta variable que se ubica en la categoría de *exigencias psicológicas de esconder emociones*, las cuales afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que los trabajadores esconde a los superiores y compañeros.

Teniendo en cuenta la información recopilada en la encuesta por los inspectores y supervisores se evidencia que en general las exigencias por parte de la compañía van acorde con las capacidades y habilidades de los trabajadores, por ejemplo en la subvariable: “*llevar al día el trabajo*” se evidencia en la grafica que el (44%) manifiestan tener el tiempo adecuado para llevar al día su trabajo y el otro (44%) muchas veces tienen tiempo de llevar al día su trabajo, hay que destacar que la mayoría de trabajadores cuentan con el tiempo suficiente para realizar sus labores.

Por tal motivo los inspectores y supervisores no presentan sobrecarga laboral dado que el tiempo y las funciones laborales están equilibrados en el espacio laboral.

- ***Autonomía y decisión en el trabajo***

Esta variable consta de diez (10) preguntas, las cuales fueron seleccionadas con el objetivo de saber que tanta influencia tienen los inspectores y supervisores de decisión frente a sus actividades laborales. Las tres primeras preguntas se encuentra en la categoría de influencia. La influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo...). La influencia

en el trabajo es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial.

La pregunta número diez y once están en la categoría de *Control sobre los tiempos de trabajo*. Esta dimensión complementa la influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador.

En el trabajo se ejerce un determinado poder de decisión sobre los tiempos de trabajo y de descanso. El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (decidir cuándo hacen una pausa) y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar (ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares y escoger los días de vacaciones).

Siguiendo el consecutivo, la pregunta doce y trece en esta categoría de *posibilidades de desarrollo en el trabajo*, la cual evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes, ya sean pocas o muchas, para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades, conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento.

En las preguntas catorce y quince, se evidencia la presencia de la categoría *sentido de trabajo* que significa poder relacionarlo con otros valores o fines, (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos). Las personas pueden afrontar de una forma más positiva la salud y las dificultades que afectan la jornada laboral.

La pregunta dieciséis se ubica en la categoría de *integración en la empresa* está relacionada con el sentido del trabajo; Sin embargo, se concentra en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí. Es frecuente que los trabajadores piensen en dos categorías: «ellos» y «los superiores», ya que la persona no se identifica con la empresa sino con sus

compañeros, con quienes comparten intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud, al contrario implica un alto nivel de apoyo social y de sentimiento del grupo entre los trabajadores, logrando así mejorar la calidad de vida laboral.

Entre las subvariables se encuentra determinada, “*Orden en el que realiza las tareas*”, en esta se encontró que el 45% de los inspectores y supervisores muchas veces tienen influencia sobre el orden en que realizan las tareas, y el 30% siempre tienen autonomía en el orden de sus tareas, lo que permite deducir que esta población posee autonomía en su lugar de trabajo, lo que conlleva a pensar que no importa el tiempo que se emplee en realizar sus tareas lo importante es que las tareas se cumplan a cabalidad para que de esta forma el empleado logre las metas que exige su cargo.

Es así como se analiza que los inspectores y supervisores cuentan con autonomía en el desarrollo de sus labores, pues son ellos quienes organizan su trabajo y su tiempo para el cumplimiento de sus deberes laborales.

- ***Temores en el trabajo***

Esta variable contiene cuatro (4) preguntas las cuales abarcan temas que preocupan al trabajador como es el cambio de horarios, tareas en contra de su voluntad o retrasos en el salario, es decir eventos adversos dentro de la cotidianidad laboral y cuál de estos es de mayor preocupación; mostrando así que todas las subcategorías de la presente variable se encuentran denominadas por *la inseguridad en el trabajo*.

De acuerdo con la información recopilada en la encuesta se evidencio que los trabajadores no se encuentran preocupadas por los cambios que se puedan ocasionar en la compañía por lo cual da cuenta que la compañía es cumplida en sus retribuciones económicas y los trabajadores son consientes del grado de cumplimiento que esta presenta. Por ejemplo, a partir de la gráfica de la subvariable “Cambio de horario”, se observa que el 32% de los inspectores y supervisores no se encuentran preocupados por si le cambian el horario o turnos de trabajo contra su voluntad, ya que estos se encuentran estandarizados y

reglamentados por la empresa, en donde una vez la persona ingresa al cargo ya es informada de los horarios y turnos que debe desempeñar, por lo tanto no inquieta a los trabajadores.

- ***Comunicación Laboral***

Esta variable contiene diez (10) preguntas las cuales fueron seleccionadas para evidenciar si se transmite la información adecuada en el grupo de trabajo y jerárquicamente en la compañía. Entendiendo la comunicación como una actividad que involucra a todo el personal de la empresa, siendo este importante dentro de una organización para lograr cumplir los objetivos propuestos en la empresa.

Las dos primeras preguntas de esta variable, están relacionadas con el conflicto del rol, esta trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético.

Las preguntas veintitrés y veinticuatro se encuentran en la dimensión de previsibilidad. Esta dimensión se refiere al hecho de que las personas necesitan disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarse a cambios que pueden afectar la vida laboral.

Las preguntas veinticinco y veintiséis se relacionan con el apoyo social en el trabajo; el apoyo social se refiere al hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como de los y las superiores.

La pregunta veintisiete se relaciona con el concepto de redes sociales debido a que el ser humano tiene la necesidad de relacionarse socialmente, el trabajar de forma aislada, sin posibilidades de contacto representa un considerable aumento del riesgo para las personas que trabajan con «alta tensión» (muchas exigencias y poco control), mientras que el trabajo en equipo y colectivo podría suponer una moderación del riesgo. La pregunta veintiocho está en la dimensión de *sentimiento de grupo* esta se relaciona con los lugares de trabajo y posibles conflictos y un

ambiente laboral no moderado. En las preguntas veintinueve y treinta se relaciona con la calidad de liderazgo, crecimiento personal, motivación y el bienestar de los trabajadores.

Teniendo en cuenta la información obtenida por los inspectores y supervisores la comunicación laboral entre la jefatura y los inspectores y supervisores en la compañía Avianca es eficiente, debido a que existe trabajo en equipo, coordinación, colaboración y organización; por ejemplo, en la subvariable *tareas de responsabilidad* se encuentra que el 59% siempre tiene conocimiento de las tareas que son de su responsabilidad en el ámbito laboral y el 33% muchas veces conoce sus funciones y tareas laborales. Esto deduce que los inspectores y supervisores tienen claras sus funciones laborales, permitiendo un desempeño eficiente y eficaz en la compañía.

- ***Reconocimiento laboral***

Esta variable contiene cuatro (4) preguntas, las cuales se diseñaron con el objetivo de identificar si los jefes directos de los supervisores e inspectores dan méritos a las labores desempeñadas.

Es importante tener en cuenta que la estima es uno de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo «esfuerzo - compensaciones»; la estima se relaciona con el reconocimiento de los superiores y el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y se constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo, las condiciones de trabajo y un salario adecuado en las exigencias del trabajo.

- **Condiciones Laborales**

Esta variable contiene cuatro (4) preguntas, las cuales se seleccionaron para evaluar el entorno laboral que existe en los trabajadores y conocer si existe un escenario adecuado para cumplir con las funciones laborales.

Una de las subvariable que tiene esta variable es nombrada “entorno de amigos”, la cual evidencia que el (44%) de los inspectores y supervisores muchas veces consideran que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo, lo que permite analizar que el espacio laboral no es concebido únicamente como aquel lugar donde se ejecuta la fuerza de trabajo, sino que además es un terreno en donde se logran hacer vínculos amistosos que contribuyen a que los trabajadores se sientan más en confianza y cuenten con un acompañamiento que motiva y comprende al trabajador en situaciones personales o familiares.

Con base en lo anterior, se determina que los inspectores y supervisores no presentan carga laboral, teniendo en cuenta que las causas de carga laboral son las variables anteriormente nombradas, las cuales obtuvieron un comportamiento positivo respecto a la información otorgada por los inspectores y supervisores.

Teniendo en cuenta que la salud ocupacional busca proteger y mejorar la salud física, social y mental en los campos de trabajo, en el que se reduzca cualquier riesgo psicosocial que pueda generar obstrucción en el campo laboral, siendo así se hizo necesario realizar la presente investigación desde el Trabajo Social en el área de Salud Ocupacional a fin de prevenir en caso de , el riesgo psicosocial de carga laboral; pues es esta profesión la que busca y lucha por generar condiciones adecuadas de trabajo, donde el ser humano pueda desempeñar sus funciones laborales, en condiciones adecuadas y así ser eficiente en su trabajo.

Según Amartya Sen (2005) “La vida que lleva una persona es como una combinación de varios quehaceres y seres, a los que genéricamente se les puede llamar funcionamientos; estos varían desde aspectos tan elementales como el estar bien nutrido y libre de enfermedades, hasta quehaceres y seres más complejos, como el respeto propio, la preservación de la dignidad humana, tomar

parte en la vida de la comunidad y otros”. Por ende el desarrollo humano y la calidad de vida laboral se relacionan en la medida en que el ser humano es visto integralmente, en donde esta se le proporcione un ambiente adecuado que le permita hacer uso de sus facultades cognitivas; teniendo en cuenta que el trabajo es un quehacer del ser humano y por tanto una necesidad, este campo laboral debe tener una calidad de vida laboral en el que el ser humano se encuentre plenamente satisfecho.

9. CONCLUSIONES

A partir de la investigación realizada en el proceso investigativo se identificó que de los 101 inspectores y supervisores del área de mantenimiento del puente aéreo de la compañía Avianca no se evidenció carga laboral, por las siguientes razones:

- Existe una comunicación clara y acertada entre los trabajadores y superiores, generando un ambiente laboral propicio para que el trabajador desarrolle sus capacidades y habilidades plenamente en su lugar de trabajo.
- Los trabajadores cuentan con el apoyo de los superiores, teniendo en cuenta sus opiniones para el desarrollo de cada una de sus actividades laborales.
- Las tareas de responsabilidad asignadas se encuentran distribuidas equitativamente de acuerdo al tiempo en el que los trabajadores se encuentran laborando.
- El trabajo que desarrollan los inspectores y supervisores les permite obtener nuevos aprendizajes; puesto que este cargo está sometido a constante actualización de conocimiento por su tecnología aérea y está en permanente modernización.
- Se evidenció que la compañía Avianca les ofrece confiabilidad a los trabajadores en cuanto a sus pagos y horarios que se refiere, por lo tanto esto no genera temor ni preocupaciones en los inspectores y supervisores, permitiendo que ellos tengan un sentido de pertinencia en la compañía.

- Los trabajadores se encuentran satisfechos respecto a las condiciones laborales dentro de la compañía , ya que su lugar de trabajo no solo les permite aplicar los conocimientos sino que además generan un entorno para construir redes sociales reciprocas que demandan un trabajo en equipo.
- Teniendo en cuenta que la disciplina de Trabajo Social tiene como objetivo mejorar la calidad de vida tanto personal como laboral y la maximización de sus habilidades dentro de un entorno social, se buscó observar si los trabajadores dentro de su entorno laboral tenían una vida saludable, con acceso a los recursos que permitían que los trabajadores pudieran convivir dignamente, participar y relacionarse, en donde se evidenciara si efectivamente los trabajadores contaban con un buen espacio laboral que les permitía hacer uso de sus facultades y conocimientos ,lo que desencadenaba en satisfacción y por ende que la persona tuviera una óptima salud laboral dentro de su lugar de trabajo con el fin de minimizar los factores de riesgo psicosociales y conseguir bienestar y satisfacción laboral.
- Desde el punto de vista de trabajo social se evidencio que los inspectores y supervisores cuentan con los medios necesarios para desempeñar cada una de las necesidades axiológicas y existenciales que les permiten obtener una buena calidad de vida puesto que logran satisfacer sus intereses individuales.
- Esta investigación permitió identificar la importancia de la calidad de vida laboral en las personas y contextos empresariales; debido a que se identifico que dentro del clima laboral existe una organización adecuada que permite generar condiciones de bienestar entre las redes sociales y herramientas necesarias para llevar a cabo las responsabilidades laborales.
- El grupo investigador deduce que los objetivos se cumplen en su totalidad ya que el análisis de las distintas variables determina que no existe carga laboral, ya que dentro de la compañía se manejan políticas en pro de la

calidad de vida laboral, teniendo en cuenta la integralidad del ser humano, fortaleciendo las redes sociales dentro del entorno laboral.

10. RECOMENDACIONES

Gracias al proceso de aprendizaje que se realizó en el trabajo de grado nos permitimos hacer las siguientes recomendaciones.

A LA ENTIDAD

- Generar más espacios de participación e intervención desde la profesión de Trabajo Social con el fin de tener un beneficio bidireccional dentro del proceso de aprendizaje.
- Continuar con investigaciones desde la profesión de Trabajo Social que permita prevenir los riesgos psicosociales: el estrés, monotonía laboral.

AL PROGRAMA

- Se ve la necesidad de incorporar un espacio académico desde la disciplina de Salud Ocupacional, ya que en la actualidad se necesita profesionales de trabajo social en esta área.

A LA PROFESION

- Es importante que los Trabajadores Sociales en formación aborden temáticas de calidad de vida laboral desde la perspectiva de los factores de riesgos psicosociales.
- Fortalecer el rol de trabajador social en formación, evitando los temores a enfrentar la metodología cuantitativa, debido a que esta metodología permite realizar investigaciones con datos exactos y precisos.
- Ampliar el papel del trabajador social en formación en el área de salud ocupacional y bienestar social dentro de las empresas.
- Es necesario que los trabajadores sociales tengan un mayor interés en la producción de conocimiento en salud ocupacional para la generación de una mayor calidad de vida laboral, con el fin de garantizar el ambiente necesario en el ámbito laboral para que las personas y los grupos humanos puedan desarrollar sus potencialidades y así llevar una vida creativa y productiva conforme con sus necesidades e intereses.

11. APRENDIZAJES

A nivel profesional

- Diseñar adecuadamente un proyecto de investigación tipo cuantitativo con el fin de identificar la existencia de carga laboral.
- Adopción de terminología de una disciplina específica como la salud ocupacional desde la perspectiva de los riesgos psicosociales.
- Aprendizaje sobre el tratamiento de variables de tipo cualitativo mediante el análisis de tablas de contingencia identificando posibles relaciones entre variables.

A nivel grupal

- Fortalecimiento de las capacidades y aprendizaje sobre el trabajo en grupo en busca un objetivo común mediante la investigación y el debate argumentativo.
- Se desarrolló la capacidad de escucha y de respeto por las opiniones de los demás.
- Dar solución a los conflictos dentro del proceso investigativo.

A nivel individual

- Identificación de fortalezas y debilidades a nivel individual durante el proceso de aprendizaje.
- Construcción de nuevos aportes en salud ocupacional y riesgos psicosociales.

- Se aprendió a trabajar partiendo de una hipótesis a ser contrastada por medio de la información obtenida y no partiendo de supuestos.

BIBLIOGRAFIA

- ANDER EGG Ezequiel Diccionario de Trabajo Social. 8va edición, El ateneo Barcelona. (1982)
- AMARTYA SEN Revista científica de América latina el Caribe, España y Portugal. Universidad de México. “Elementos constitutivos para medir la pobreza y la calidad de vida” Pag 176, Espacios Públicos (2005).
- ACOSTA, Roberto, REMOLINA, Alfredo, VILLAMIL, Julieta. Salud Ocupacional. Bases conceptuales y organización de la salud ocupacional en el ISS. Asociación Colombiana de Facultades de Medicina ASCOFAME. Colombia, Bogotá, 1991, pág. 23.
- ACOSTA, Roberto, REMOLINA, Alfredo, VILLAMIL, Julieta. Salud Ocupacional: 2009).
- BONILLA Elssy y RODRIGUEZ Penélope Mas allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales. 1° reimpresión Norma, Colombia. (2000)
- CHIAVENATO Idalberto Administración de Recursos Humanos. Mc. Graw Hill, Bogotá D.C. (2000)
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA de (1991).
- COOK Y REICHART Hacia una superación del enfrentamiento entre los métodos cualitativos y cuantitativos. (2001).
- DELGADO y otros. Aspectos Conceptuales Sobre los indicadores de la Calidad de Vida.
- DAVIS Y CHERNS Calidad de vida Laboral. (1975).
- FRENCH Y CAPLAN, Estrés laboral. (1973)
- GARCIA Juan Antoni y otros Revista Interamericana de Psicología. (2008).
- MAX NEFF, Manfred Desarrollo a Escala Humana. Una Opción para el futuro. Chile: Cepaur fundación DAG hammarskjold. Editado en Colombia. (1997).

- MESA DE LA TORRE EUGENIO y otros. Valoración del riesgo psicosocial en las enfermeras de nefrología de los hospitales de Sevilla. Universitario Virgen Del Rocío. (2001)
- MURILLO MUÑOZ HUGO ALBERTO. Trabajo y salud en docentes de secundaria. Popayán y Piendamó. Colegio Agroindustrial La María de Piendamó-Cauca, y Colegios Liceo Alejandro de Humboldt y Normal Superior en Popayán, Cauca. (2006)
- MEDA, Dominique. El trabajo. Un valor en peligro de extinción. Edición Gedisa. Barcelona, España, pág. 287. (1998)
- PABLO Cazau Normas de Publicación de la APA. (2009)
- RODRIGUEZ Castulo, Historia de la Salud Ocupacional en Colombia de Medicina del Trabajo Social. (2006)
- SANCHEZ Jesús M, "Perspectivas de intervención del Trabajo Social en el área de salud ocupacional". En: Revista Colombiana de Trabajo Social N° 8. Universidad del valle, Cali. (1995)
- TENORIO Jorge Introducción a la investigación Social. Mac Graw Hill, México. (2001)
- TRUJILLO MEJIA, Raúl Felipe. Seguridad Ocupacional. Grupo Editorial Norma. Colombia, 2004, pág. 320.
- TRUJILLO MEJIA, Raúl Felipe. Seguridad Ocupacional. (2009)
- VIGOYA, Angélica, Bienestar Social Laboral. Función Publica Bogotá. (2002)
- SASTOQUE Gloria y Otras, Factores de Riesgo Psicosocial y su Influencia en la Calidad de Vida Laboral. Grupo de Gestión Administrativa del Ministerio del Interior y de Justicia, (2008).
- BOHORQUEZ C. Paola y Otra, Aproximación a la situación de la Calidad del Adulto Mayor Desde una Mirada del Desarrollo Humano. (2009)

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

La presente encuesta se realiza con el fin de obtener información que permita “describir la carga laboral en los Inspectores V de la compañía Avianca”, realizado por Paola Martínez, Mónica Rojas, Karen Arias, Mercedes Bolívar, aspirantes al título de Trabajadoras Sociales.

Cuestionario de medición de RIESGOS PSICOSOCIALES

ISTAS21 (CoPsoQ).

Investigadores/as del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI).

2000

Agradecemos respondan la siguiente encuesta con sinceridad por que la información suministrada por ustedes busca contribuir a mejorar la calidad de vida laboral de los inspectores, al identificar la situación de carga laboral.

Es importante recordarle que el contenido de esta encuesta es confidencial.

Complete sus datos

EDAD:
NIVEL EDUCATIVO (Especifique carrera profesional):
ANTIGÜEDAD:
EMPRESA:
CARGO:
TURNO:

Encierre o señale la respuesta indicada para usted.

EXIGENCIAS DEL TRABAJO

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tiene que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tiene tiempo de llevar al día su trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?	4	3	2	1	0

AUTONOMIA DE DECISION EN EL TRABAJO

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Puede tomar decisiones sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se	4	3	2	1	0

te asignan tareas?					
9) ¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puede decidir cuándo hacer un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Se siente comprometido con su trabajo?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido sus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Habla con entusiasmo de la empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

TEMORES EN EL TRABAJO.

PREGUNTA	RESPUESTAS				
	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) En estos momentos, ¿está preocupado/a...	4	3	2	1	0

por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que perdiera el empleo?					
18) En estos momentos, ¿está preocupado/a... por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
19) En estos momentos, ¿está preocupado/a... por si la empresa se retrasa en su pago?	4	3	2	1	0
20) En estos momentos, ¿está preocupado/a... por si le cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad?	4	3	2	1	0

COMUNICACION LABORAL

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	4	3	2	1	0
23) ¿En su empresa se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su trabajo?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibe toda la información que necesita para realizar adecuadamente su trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibe ayuda y apoyo laboral de sus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibe ayuda y apoyo laboral de su inmediato o jefe?	4	3	2	1	0
27) ¿Su puesto de trabajo se encuentra aislado del de sus compañeros/as?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Sus actuales jefes inmediatos se comunican con claridad con los trabajadores y trabajadoras respecto a las tareas laborales?	4	3	2	1	0

RECONOCIMIENTO LABORAL

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
31) ¿ ha recibido algún tipo de retribución por su desempeño en el lugar de trabajo?	4	3	2	1	0
32) ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibe el apoyo laboral necesario?	4	3	2	1	0
33)¿ En mi trabajo me tratan injustamente?	0	1	2	3	4
34) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, ¿el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado?	4	3	2	1	0

CONDICIONES LABORALES

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) ¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?	4	3	2	1	0
36) ¿Se producen discusiones, en algunas ocasiones entre sus compañeros?	4	3	2	1	0
37)¿Cree que existe buena comunicación de arriba abajo, en su empresa entre jefes y subordinados?	0	1	2	3	4
38) ¿Se siente integrado en su empresa?					

Le Agradecemos el tiempo empleado en el registro de este documento.